PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH ASURANSI JIWA BERSAMA (AJB) BUMIPUTERA 1912 SYARI'AH KANTOR CABANG PURWOKERTO

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I

Disusun Oleh:

Cahya Minatiningsih
NIM 12240075

Pembimbing :
Aris Risdiana, S.Sos.I., MM
NIP. 19820804 201101 1 007

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2016

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
Nomor: UIN.02/DD/PP.01.3/ 1329 /2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH ASURANSI JIWA BERSAMA (AJB) BUMIPUTERA 1912 SYARI'AH KANTOR CABANG PURWOKERTO

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama	: Cahya Minatiningsih
NIM/Jurusan	: 12240075/MD
Telah dimunaqasyahkan pada	: Selasa, 21 Juni 2016
Nilai Munaqasyah	: 95 (A)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,

Aris Risdiana, S.Sos.I., MM.
NIP 19820804 201101 1 007

Penguji II,

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP 19670104 199303 1 003

Penguji III,

Dra. Hj. Milkhriani, M.M.
NIP 19640512 200003 2 001

Yogyakarta, 23 Juni 2016
Dekan,

KEMENTERIAN AGAMA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI REPUBLIK INDONESIA

Dr. Hj. Nurjannah, M.Si.
NIP 19671101 198703 2001

KEMENTERIAN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856 YOGYAKARTA 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama	:	Cahya Minatiningsih
NIM	:	12240075
Judul skripsi	:	Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Prodi Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.
Wasssalamualaikum. wr.wb.

Yogyakarta, 7 Juni 2016

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah	Pembimbing,
Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M.Si.	**Aris Risdiana, S.Sos.I., MM**
NIP. 19670104 199303 1 003	**NIP. 19820804 201101 1 007**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Cahya Minatiningsih
NIM	: 12240075
Jurusan	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **"Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto"** adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 7 Juni 2016

Yang Menyatakan,

Cahya Minatiningsih

NIM 12240075

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Almamaterku

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

MOTTO

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلاَتَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
وَاتَّقُوا اللهَ إِنَّ اللهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.
(QS. Al-Maidah: 2)[1]

[1] *Al-Qur'an dan Terjemahnya* 5:2, Departemen Agama RI, (Bandung: J-Art, 2005), hlm. 65

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan kemudahan sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto"** guna memenuhi salah satu sayarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya.

Penyusunan skripsi ini tak lepas lagi dari berbagai pihak yang telah mendoakan dan membantu menyelesaikannya. Dengan tulus, penyusun mengucapkan terimaksih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nurjannah, M. Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M. Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Aris Risdiana, S. Sos.I., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu, membimbing dan memberikan masukan dari awal pengerjaan hingga skripsi ini selesai juga, dan selaku

pembimbing akademik yang telah bersedia membantu dan membimbing selama perkuliahan atau kegiatan akademik.

5. Ibu Hj. Tejawati, S.H selaku bagian administrasi Jurusan Manajemen Dakwah yang telah banyak membantu dari awal kuliah sampai mengurus segala keperluan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah mencurahkan ilmu serta membimbing saya dalam perkuliahan.
7. Seluruh Staff TU Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya TU Jurusan Manajemen Dakwah.
8. Bapak Budi Haryono, S.H selaku Kepala Cabang, Bapak Sarwoko dan Ibu Lina Ningsih selaku Marketing dan seluruh staff Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto yang telah menjadi obyek penelitian saya dan mengizinkan serta menerima saya dengan baik.
9. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Minanto dan Ibu Supriyati Damayanti dan adik saya Yoga Nugroho yang telah memberikan doa, motivasi, materi serta segala upaya dalam mempermudah saya diberbagai kegiatan, terutama pengerjaan skripsi ini.
10. Beny Wahyu Jati, S.S, terimakasih untuk waktu,semangat, motivasi dan doa hingga sebelum dan sesudah dalam pengerjaan skripsi ini.
11. Saudara-saudara saya yang selalu memberi semangat kepada saya untuk menyelesaikan segala tanggung jawab saya.
12. Teman-teman jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2012 yang telah banyak membantu dan memberikan semangat kepada penyusun.

13. Serta pihak-pihak yang telah mendukung yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung.

Kemudian hanya kepada Allah penyusun berdoa semoga kebaikan dan keikhlasan mereka mendapatkan balasan yang jauh lebih baik dari Allah SWT.

Akhirnya, skripsi ini adalah hasil dari peneliti yang jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penyusun mengharapkan segala kritik dan saran dari berbagai pihak untuk penulisan yang lebih baik dimasa mendatang. Hanya kepada Allah kami memohon ampun dan kepada-Nya kami mohon petunjuk. Semoga bermanfaat.

Yogyakarta, 7 Juni 2016

Penyusun

Cahya Minatingsih
NIM. 12240075

ABSTRAK

Cahya Minatiningsih. Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris baik simultan maupun parsial pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto. Asuransi tidak hanya premi yang terjangkau, tetapi kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan minat menjadi nasabah asuransi tersebut

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, dilengkapi dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Subyek penelitian yakni nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto. Obyek penelitian ini dipengaruhi oleh premi asuransi dan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif responden, analisis deskriptif variabel, uji asumsi prasyarat, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t, uji f dan uji koefisien determinasi).

Hasil penelitian yang diolah dengan program SPSS *Versi 21.0 for Wondows* menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R square* sebesar 0,896 artinya 89,6% minat menjadi nasabah di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto dipengaruhi oleh variabel premi asuransi dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 10,4% dipengaruhi oleh variabel lain seperti faktor emosional atau faktor internal seperti: keagamaan, bagi hasil dan faktor sosial atau faktor eksternal seperti: reputasi, promosi, pemasaran, dan citra lembaga.

Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 artinya premi asuransi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto. Hasil uji parsial (Uji T) menunjukkan bahwa nilai signifikansi premi asuransi 0,000 < 0,05 artinya premi asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto. Sedangkan nilai signifikansi kualitas pelayanan 0,042 < 0,05 artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto.

Keyword :Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan, Minat.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI iii

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN iv

HALAMAN PERSEMBAHAN v

MOTTO vi

KATA PENGANTAR vii

ABSTRAK x

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul 1

B. Latar Belakang 4

C. Rumusan Masalah 10

D. Tujuan Penelitian 10

E. Kegunaan Penelitian 11

F. Tinjauan Pustaka 12

G. Kerangka Teori 17

H. Hipotesis Penelitian 32

I. Sistematika Pembahasan 34

BAB II METODE PENELITIAN

A. Jenis Analisis Penelitian..... 36

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 36

C. Populasi dan Sampel 41

D. Instrumen Penelitian..... 42

E. Teknik Pengumpulan Data 45

F. Pengujian Instrumen Penelitian..... 47

G. Analisis Data Responden dan Variabel..... 48

H. Teknik Uji Prasyarat 49

I. Teknik Analisis Data..... 50

BAB III GAMBARAN UMUM ASURANSI JIWA BERSAMA (AJB) BUMIPUTERA 1912 SYARI'AH KANTOR CABANG PURWOKERTO

A. Letak Geografis 53

B. Sejarah Singkat Berdirinya Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 54

C. Logo dan Slogan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera ... 57

D. Falsafah, Visi, Misi dan Budaya Perusahaan 61

E. Strategi Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 63

F. Struktur Dewan Pengawas Syari'ah (DPS) AJB Bumiputera Syari'ah 64
G. Kantor Pusat, Kantor Pemasaran dan Jam Pelayanan 64
H. Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto 65
I. Produk Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syari'ah Cabang Purwokerto 69
J. Tentang Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan dan Minat menjadi nasabah (AJB) Bumiputera Syari'ah Cabang Purwokerto 78

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 82
B. Analisis Deskriptif Responden 92
C. Analisis Statistik Deskriptif Variabel 96
D. Uji Asumsi Prasyarat
1. Uji Normalitas 103
2. Uji Multikolinieritas 104
3. Uji Heteroskedastisitas 105
E. Uji Analisis Regresi Linier Berganda 106
F. Uji Hipotesis
1. Uji Hipotesis Mayor (Uji F) 108
2. Uji Hipotesis Minor (Uji T) 109

3. Uji Koefisien Determinasi 111

G. Pembahasan..... 113

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 119

B. Saran..... 120

C. Keterbatasan Penelitian..... 121

DAFTAR PUSTAKA 122

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 127

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu 15

Tabel 2.1 Instrumen Penelitian Variabel Premi Asuransi 42

Tabel 2.2 Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan 43

Tabel 2.3 Instrumen Penelitian Variabel Minat 44

Tabel 2.4 Tinggi Rendahnya Koefisien Determinasi 52

Tabel 4.1 Penyebaran Angket Penelitian 83

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Premi Asuransi 84

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pernyataan Premi Asuransi 85

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 85

Tabel 4.5 Hasil *Try Out* Uji Validitas Variabel Minat 86

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pernyataan Minat 87

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Premi Asuransi 88

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Minat 89

Tabel 4.9 Hasil *Try Out* Uji Reliabilitas Instrumen 90

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen 91

Tabel 4.11 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 92

Tabel 4.12 Distribusi Responden Berdasarkan Usia 93

Tabel 4.13 Distribusi Responden Berdasarkan Tahun Polis 94

Tabel 4.14 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan 95

Tabel 4.15 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan 96

Tabel 4.16 Statistik Deskriptif Variabel Premi Asuransi 97

Tabel. 4.17 Distribusi Frekuensi Variabel Premi 97

Tabel 4.18 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan 99

Tabel. 4.19 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan..... 100

Tabel 4.20 Statistik Deskriptif Variabel Minat 101

Tabel. 4.21 Distribusi Frekuensi Variabel Minat 102

Tabel 4.22 Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian..... 103

Tabel. 4.23 Hasil Uji Multikolinearitas Variabel Penelitian 104

Tabel. 4.24 Hasil Uji Hetereoskedastis Variabel Penelitian 105

Tabel 4.25 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 106

Tabel 4.26 Hasil Uji Simultan (Uji F)..... 108

Tabel 4.27 Hasil Uji Parsial (Uji T) 109

Tabel 4.28 Hasil Uji Koefisien Determinasi 111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir..... 31

Gambar 1.2 Hipotesis Penelitian Secara Simultan dan Parsial..... 33

Gambar 1.3 Skema Kerangka Berfikir..... 36

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian..... 39

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto 65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner *Try Out* 127

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian 133

Lampiran 3 Hasil Isi Kuesioner Variabel Premi Asuransi 139

Lampiran 4 Hasil Isi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan 143

Lampiran 5 Hasil Isi Kuesioner Variabel Minat..... 147

Lampiran 6 Data Responden 151

Lampiran 7 Panduan Wawancara 157

Lampiran 8 Hasil Uji Data dengan SPSS 158

Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup 169

Lampiran 10 Dokumentasi 170

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Menghindari kesalahpahaman, ada beberapa hal yang perlu dijelaskan dari judul penelitian ini. Penegasan ini dimaksudkan untuk membatasi persoalan dan menghindari salah penafsiran. Artinya, dengan adanya penegasan setiap kata, maka semuanya menjadi jelas, terarah dan mudah dipahami. Adapun istilah-istilah yang terdapat dalam judul **"Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto"** adalah:

1. Pengaruh

   Istilah pengaruh dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.[1] Sedangkan dalam ilmu statistik, pengaruh adalah hubungan antara dua variabel.[2]

   Dari berbagai pendapat tentang pengaruh tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh adalah daya yang dapat mengubah atau membentuk sesuatu yang lain, jika dikaitkan dengan judul diatas maka pengaruh adalah hubungan antara variabel. Dalam hal ini premi

---

[1] Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 664.

[2] Anas Sudiyono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2000), hlm. 20.

asuransi dan kualitas pelayanan akan memberikan hubungan pengaruh terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto.

2. Premi Asuransi

Premi merupakan pembayaran sejumlah uang yang dilakukan pihak tertanggung kepada pihak penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung (*transfer of risk).*[3]

Dari pengertian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa premi asuransi atau uang kontribusi pada dasarnya adalah pembayaran sejumlah uang tanggungan yang biasanya di dalamnya terdapat perjanjian polis dari nasabah atau pempol (seseorang yang berasuransi) kepada pihak Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof dalam Fandy Ciptono, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*Excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[4]

Dari pengertian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan atau kualitas pelayanan yang

---

[3] Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah: Keberadaannya dan Kelebihanya di Tengah Asuransi Konvensional*, (Jakarta: IKAPI, 2006), hlm. 108.

[4] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011), hlm. 331.

baik, yang diberikan pihak Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto dalam memenuhi keinginan dan harapan para nasabahnya.

4. Minat

Minat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan.[5]

Sedangkan menurut Sumadi Suryabrata minat adalah kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik pada sesuatu objek atau menyenangi sesuatu objek. [6]

Dari berbagai penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa minat merupakan kecenderungan hati atau sesuatu daya tarik yang timbul dari hati untuk memiliki, memilih dan menjadi nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto.

5. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah adalah perusahaan asuransi yang bersifat mutual, Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto berada di Jl. Jenderal Sudirman No. 443 Lt. 2, Kranji, Purwokerto Timur 53116, Banyumas, Jawa Tengah.

---

[5] Anton M.Moeliono (ed.), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), hlm. 225.

[6] Sumadi Suryabrata, *Psikologi Kepribadian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1988), hlm. 109.

Maka dari itu, yang dimaksud secara keseluruhan dalam penelitian ini adalah pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto.

Jadi yang dimaksud dari judul **"Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto"** adalah suatu penelitian yang berupaya ingin meneliti tentang tingkat minat seseorang nasabah dalam memilih dan menggunakan jasa asuransi yang berdasarkan dari premi serta serangkaian pelayanan seperti fasilitas fisik, keramahan pegawai yang diberikan pihak Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto.

B. Latar belakang

Di dalam era globalisasi saat ini, tidak dipungkiri bahwa persaingan antara perusahaan semakin kuat. Berbagai macam perusahaan yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk menjadikan daya saing yang tinggi dan unggul dalam dunia bisnis dan ekonomi. Persaingan antar perusahaan tersebut tidak kecuali dengan perusahaan jasa asuransi. Semakin maraknya perusahaan asuransi di Indonesia membuat persaingan sangat ketat untuk menjadikan eksistensinya di dunia perasuransian. Selain itu tidak dipungkiri sebagai makhluk hidup manusia membutuhkan perlindungan sewaktu-waktu ketika dia berada dimana saja dan bahkan diwaktu kapanpun. Setiap manusia yang

normal pasti mempunyai cita-cita untuk selalu meningkatkan atau memperbaiki taraf hidupnya guna mengejar kesejahteraan jasmani maupun rohani. Namun ukuran kesejahteraan ini adalah relatif, artinya kesejahteraan bagi orang yang satu dengan yang lain adalah berbeda. Sudah barang tentu dalam memperjuangkan bagi dirinya tidak lepas dari risiko yang mungkin datang. Salah satu cara penanganan risiko tersebut dengan mengalihkannya kepada pihak lain yang bersedia untuk menerimanya, yaitu dengan mengadakan perjanjian asuransi.[7]

Dalam Undang-undang No. 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian menyebutkan bahwa perusahaan asuransi jiwa adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau matinya seseorang yang dipertanggungkan.[8]

Demi sebuah keberhasilan, AJB Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto tentu harus bersaing dengan perusahaan asuransi lain untuk mendapatkan nasabah atau pempol. Terlebih lagi persaingan tersebut hadir dari sesama asuransi syariah yang berskala nasional maupun persaingan dengan asuransi konvensional yang lebih dominan dan telah berkembang pesat di Indonesia. Sebagai unit usaha yang sudah lama berdiri dan diterima sangat baik oleh masyarakat tentu merupakan suatu prestasi yang membanggakan. Pencapaian tersebut merupakan hasil dari kerja keras dan kualitas pelayanan AJB Bumiputera 1912 syari'ah cabang Purwokerto.

---

[7] Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, cet. Ke-3 (Jakarta: Sinar Grafika, 1997), hlm. 70.

[8] UU RI No. 2 Tahun 1992 *Tentang Perasuransian*.

Setiap perusahaan asuransi mengharapkan dapat mencapai tujuan dan meraih sukses. Kesuksesan tersebut bisa dari premi asuransi yang terjangkau dan mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Dalam asuransi mengenal istilah kata premi atau bisa disebut dengan uang kontribusi. Premi adalah uang tanggungan yang dibayarkan oleh seorang nasabah atau pempol kepada pihak perusahaan asuransi, dimana uang kontribusi tersebut diposkan menjadi 3 bagian pada asuransi syari'ah yaitu: dana *tabarru'* atau dana sosial, dana investasi dan ujrah. Uang kontribusi atau biasa disebut dengan premi itu dibayarkan setiap perbulan, triwulan, semesteran, dan tahunan. Manfaat dari uang kontribusi itu di dalamnya ada dana investasi, dimana dana itu dikelola secara syari'ah kepada usaha-usaha yang dihalalkan ketika ada keuntungan akan dibagi secara *mudharabah* 70% untuk pemilik dana atau pempol, dan 30% untuk mudarib atau perusahaan.

Sebagai lembaga yang sudah berdiri puluhan tahun, AJB Bumiputera 1912 syari'ah cabang Purwokerto tentunya juga memiliki kualitas pelayanan yang baik yang dijadikan panduan oleh pegawainya dalam melayani nasabah. Namun, untuk diterapkannya keseluruhan kualitas pelayanan yang ada di AJB Bumiputera 1912 syari'ah cabang Purwokerto oleh pegawai memang belum, namun untuk beberapa kualitas pelayanan sudah diterapkan oleh pegawai. Diantaranya yang sudah diterapkan yaitu mengutamakan pelayanan kepada nasabah dengan sopan, ramah, simpatik dan memuaskan baik kepada nasabah, menciptakan suasana Ukhuwah Islamiyah dilingkungan perusahaan dan bekerja dengan jujur, teliti, serius, bersemangat serta cepat dalam membantu

nasabah atau pempol yang mengalami kesulitan dalam memahami produk tersebut. Menurut responden kualitas pelayanan diterapkan sejalan dan disesuaikan dengan masing-masing individu. Kualitas pelayanan yang positif dan diterapkan oleh perusahaan asuransi sudah pasti akan meningkatkan minat menjadi nasabah asuransi tersebut.[9]

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.[10] Manfaat kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat keunggulan suatu produk, jasa yang melalui beberapa indikator seperti bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, empati, dan jaminan. Suatu lembaga atau organisasi yang baik jika mempunyai pelayanan servis yang baik kepada para konsumennya sehingga mampu meningkatkan daya minat konsumen dalam memilih atau menggunakan suatu produk atau jasa tersebut.

Produk asuransi syariah telah diperkenalkan pada tahun 1994. Perusahaan asuransi pelopor asuransi berbasis syariah itu sendiri adalah asuransi Takaful yang berdiri pada tahun 1994. Asuransi syariah berkembang pesat pada tahun 2008 yang ditandai dengan banyaknya pemilik modal yang berani melakukan investasi. Selain itu, perusahaan asuransi pun banyak menambah produk asuransi syariah ke dalam tawaran produk mereka. Selain

---

[9] Wawancara dengan Bapak Budi Haryono, S.H selaku Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 syari'ah cabang Purwokerto, hari Rabu, 27 April 2016 pukul 13.05 WIB di AJB Bumiputera 1912 syari'ah cabang Purwokerto.

[10] http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id, diakses hari Senin 2 Mei 2016, pukul 03.24 WIB di Purbalingga.

asuransi syari'ah seperti Takaful, dengan perkembangan zaman dan banyaknya permintaan masyarakat untuk mendirikan asuransi yang berbasis syari'ah, hingga munculah suatu perusahaan Asuransi Jiwa Bersama atau biasa disingkat AJB Bumiputera 1912 tanggal 12 Februari 1912, sampai pada akhirnya tahun 2004 Bumiputera memiliki divisi syari'ah atau dikenal dengan AJB Bumiputera 1912 syari'ah. Demi sebuah keberhasilan, AJB Bumiputera syari'ah tentu harus bersaing dengan perusahaan asuransi yang lain guna untuk mendapatkan konsumen atau nasabah. Sebagai unit usaha asuransi yang terlama, Bumiputera mampu bertahan hingga mencapai 100 tahun lebih dalam melayani para polis. Tidak mudah mengembangkan citra lembaga yang baik dan dipercaya oleh masyarakat apalagi kini banyak muncul asuransi yang berasal dari luar negeri, sebagai asuransi yang asli terlahir dan berdiri di tanah Indonesia Bumiputera mampu memposisikan dirinya sebagai perusahaan asuransi yang mampu bertahan lama. Hal ini menunjukan eksistensinya di unit usaha asuransi sangat baik, dan kepercayaan masyarakat yang tinggi dalam menggunakan jasa asuransi.

Perkembangan AJB Bumiputera 1912 syari'ah tidak hanya terlihat dari premi yang terjangkau, membuat para nasabah ingin memilih asuransi syari'ah dibandingkan asuransi yang konvensional, namun juga dari sisi sistem kualitas pelayanan. Keberhasilan sistem dalam asuransi syariah hingga sekarang ini karena didukung oleh kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Oleh sebab itu dalam menggunakan asuransi syariah sangat penting diperhatikan demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut.

Diminati atau tidaknya suatu lembaga dapat diketahui dengan aspek-aspek minat yang mempengaruhi nasabah seperti perhatian, ketertarikan, keinginan dan keyakinan.[11]

Dengan adanya premi atau uang kontribusi yang terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, maka mampu meningkatkan daya minat menjadi nasabah. Salah satu faktor selain premi yang tidak membebani nasabah, sebuah lembaga atau organisasi juga mampu menciptakan pelayanan yang semaksimal mungkin. Kualitas pelayanan tentunya diberikan sebaik mungkin agar nasabah tidak merasakan kecewa dalam menjadi nasabah Bumiputera.[12]

Peneliti memilih penelitian skripsi di kota Purwokerto alasannya adalah: pertama, berkaitan dengan akademis peneliti pada semester delapan sudah bebas teori atau perkuliahan di jurusan manajemen dakwah, sehingga peneliti mempunyai banyak waktu luang. Kedua, berdasarkan letak geografis peneliti berasal dari kota Purbalingga yang jarak tempuh ke AJB Bumiputera syari'h cabang Purwokerto hanya sekitar 45 menit, maka peneliti memilih penelitian di kota Purwokerto yang lokasinya dekat dengan rumah peneliti dan mempunyai waktu luang diluar kota Yogyakarta.

Dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul "Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat

---

[11] Moch Darsyah Sinungan, *Manajemen Dana asuransi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1990), hlm. 88.

[12] Wawancara dengan Bapak Budi Haryono, S.H selaku Kepala Cabang Bumiputera syari'ah Purwokerto, hari Senin 18 April 2016 pukul 09.00 WIB di Bumiputera syari'ah Purwokerto.

Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto".

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah premi asuransi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah AJB Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah AJB Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto?
3. Apakah premi asuransi dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah AJB Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pengaruh premi asuransi apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah AJB Bumiputera 1912 syariah kantor cabang Purwokerto.

2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah AJB Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto.
3. Menganalisis pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah AJB Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi atau bahan masukan tambahan bagi perusahaan dalam menyikapi masalah premi atau kontribusi asuransi syari'ah dalam menentukan besarnya premi dan kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Bagi Pegawai

   Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan yang lebih banyak kepada pegawai dalam bekerja di sebuah perusahaan asuransi agar dapat meningkatkan daya jual yang tinggi.

3. Bagi Peneliti

   Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen lembaga keuangan islam secara riil khususnya yang menyangkut premi asuransi, kualitas pelayanan dan minat nasabah.

4. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen lembaga keuangan islam.

F. Tinjauan Pustaka

Pembahasan tentang premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah memang cukup banyak. Namun dalam pembahasannya terdapat banyak perbedaan antara penelitian satu dengan yang lainnya. Berikut adalah penelitian yang membahas mengenai premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah.

Penelitian oleh N. Paramananda dkk, yang berjudul Pengaruh Tarif Premi, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Iklan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Prudential *Life Assurance*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali, Jurnal Manajemen Vol. 4, No. 4, 2015: 1134-1148. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Tarif Premi (X1) berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Daya Tarik Iklan (X3) berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Citra Merek (X4) berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y).[13]

[13] N. Paramananda dkk, "Pengaruh Tarif Premi, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Iklan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Prudential *Life Assurance*", *Jurnal Manajemen*, vol. 4:4 (2009).

Penelitian oleh Gede Sanrtabudi Samba dkk, yang berjudul Analisis Besaran Premi Jaminan Pemeliharaan Kesehatan di Kabupaten Jembrana Provinsi Bali, Program Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada (UGM) Yogyakarta, Jurnal Manajemen Kesehatan, vol. 10, No. 2, 2007: 72-78. Hasil Penelitian ini untuk tahun 2003 diperoleh rasio utilisasi 8,64%, rata-rata biaya pelayanan sebesar Rp 15.154, besaran kapitasi Rp 1.198, biaya administrasi per orang per bulan Rp 191 sehingga besaran premi rill diperoleh Rp 1.389, sedangkan besaran premi dengan standar utilisasi normatif diperoleh sebesar Rp 2.386. Untuk tahun 2004 rasio utilisasi 22,7%, rata-rata biaya pelayanan sebesar Rp 16.102, besaran kapitasi Rp 3.513, biaya administrasi Rp. 121, sehingga besaran premi rill menjadi Rp. 3.634, sedangkan besaran premi dengan standar utilisasi normatif diperoleh sebesar Rp 2.536. Persepsi stakeholder terhadap besaran premi yang diperoleh dengan menggunakan standar utilisasi normatif dengan mekanismenya menggunakan manajemen utilisasi, ditanggapi positif. Dengan premi Rp 2.536 ada selisih Rp 1.098 (30,22%) akan sangat berpengaruh terhadap pengurangan anggaran yang disediakan, dan bila digunakan untuk tahun yang akan datang terjadi efisiensi anggaran.[14]

Penelitian oleh Skripsi Septin Nur Wulandari yang berjudul Pengaruh Besaran Premi, Resiko, Klaim dan Akad pada Asuransi Terhadap Minat Calon Nasabah Asuransi Syari'ah. Hasil Penelitian ini yaitu berdasarkan pengujian statistik dan analisis pembahasan, variabel premi, klaim, risiko dan akad tidak

[14] Gede Sanrtabudi Samba, "Analisis Besaran Premi Jaminan Pemeliharaan Kesehatan di Kabupaten Jembrana Provinsi Bali", Jurnal Manajemen Kesehatan, vol. 10: 2 (2007).

terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap minat calon nasabah dalam memilih produk asuransi. Gabungan variabel independen penelitian ini dapat menjelaskan variabilitas minat calon nasabah sebesar 6,4% pada asuransi konvensional dan 26% pada asuransi syari'ah. Uji parsial menunjukan bahwa variable premi, risiko dan akad tidak berpengaruh signifikan terhadap minat calon nasabah dalam memilih produk asuransi syari'ah ataupun asuransi konvensional.[15]

Penelitian oleh Hanifah Nur' Aini yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat *Muzakki* Untuk Menyalurkan Zakat Profesi Pada Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), Citra Lembaga (X2), dan Religiusitas (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat *Muzakki* (Y) untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU cabang Yogyakarta. Kualitas Pelayanna (X1) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat *Muzakk*i (Y) untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU cabang Yogyakarta. Citra Lembaga (X2) berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap minat Muzakki (Y) untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU cabang Yogyakarta. Religiusitas (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat Muzakki (Y) untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU cabang Yogyakarta.[16]

---

[15] Septin Nur Wulandari, "*Pengaruh Besaran Premi,Resiko,Klaim dan Akad pada Asuransi Terhadap Minat Calon Nasabah Asuransi Syari'ah*", Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga, 2013).

[16] Hanifah Nur' Aini, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi Pada Pos Keadilan Peduli Ummat*

Tabel 1.1
Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Variabel	Hasil
N. Paramananda	Pengaruh Tarif Premi, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Iklan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Prudential *Life Assurance*	Tarif Premi (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Daya Tarik Iklan (X3) Citra Merek (X4) Loyalitas Nasabah (Y)	Positif Signifikan Positif Signifikan Positif Signifikan Positif Signifikan -
Gede Sanrtabudi Samba	Analisis Besaran Premi Jaminan Pemeliharaan Kesehatan di Kabupaten Jembrana Provinsi Bali	Besaran Premi	Besaran premi dengan standar utilisasi normatif mekanismen ya manajemen utilisasi, ditanggapi positif
Septin Nur Wulandari	Pengaruh Besaran Premi,Resiko,Klaim dan Akad pada Asuransi Terhadap Minat Calon Nasabah Asuransi Syari'ah	Besaran Premi (X1) Resiko (X2) Klaim (X3) Akad (X4) Minat (Y)	Tidak Positif Tidak Signifikan Tidak Positif Tidak Signifikan Tidak Positif Tidak Signifikan Tidak Positif Tidak Signifikan -

(PKPU) Cabang Yogyakarta", Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2015).

Nama	Judul	Variabel	Hasil
Hanifah Nur' Aini	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat *Muzakki* Untuk Menyalurkan Zakat Profesi Pada Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta.	Kualitas Pelayanan (X1) Citra Lembaga (X2) Religiusitas (X3) Minat (Y)	Positif Signifikan Positif Signifikan Positif Signifikan Positif Signifikan

Sumber: Data Sekunder 2016

Berbeda dengan penelitian yang terdahulu, penelitian ini akan meneliti mengenai pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah: *pertama*, variabel penelitian yang digunakan yaitu premi asuransi, kualitas pelayanan, dan minat; *kedua*, tempat penelitian yaitu Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto. Dengan demikian penelitian dengan judul "Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto", merupakan penelitian yang belum pernah dilakukan sebelumnya.

G. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Premi Asuransi

a. Pengertian Premi Asuransi

Premi asuransi adalah bayaran asuransi atau harga sebagai jaminan penanggung asuransi untuk bertanggung jawab, hal itu tidak perlu dibayar lebih dahulu karena biasanya oleh penanggung asuransi dijadikan sebagai satu isyarat yaitu perjanjian akan berlaku hanya setelah premi dibayar. Dalam asuransi, premi mungkin mempunyai suatu nilai tanggungan untuk tambahan kepada anggota lain dalam masyarakat yang mengalami kerugian, oleh karena itu penanggung asuransi adalah kedua-duanya. Sebagai yang diasuransikan, dia berkewajiban untuk membantu ahli-ahli lain dan berhak menerima premi bila terjadi kerugian atasnya. [17]

Premi merupakan pembayaran sejumlah uang yang dilakukan pihak tertanggung kepada penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung (*transfer of risk*).[18]

Dari berbagai pendapat diatas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa premi asuransi adalah besarnya uang kontribusi yang diberikan seorang nasabah atau pempol (tertanggung) kepada

---

[17] Dr. Mohammad Muslehuddin dalam Picard, *Asuransi Dalam Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 32.

[18] Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah: Keberadaannya...*, hlm. 108.

pihak asuransi (penanggung) yang di dalamnya terdapat perjanjian polis untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan dan kehilangan yang penetapannya sesuai dengan kemampuan nasabah.

b. Indikator Premi Asuransi Jiwa

Ada tiga unsur utama yang menentukan perhitungan premi asuransi jiwa, yaitu:

1) Tabel Mortalitas

Dalam asuransi konvensional atau umum, kewajiban dasar perusahaan asuransi (penanggung) adalah membayar santunan kematian. Karena itu, penanggung harus mengetahui perkiraan "harapan hidup" orang yang ditanggungnya. Dengan memanfaatkan teori probabilitas dan statistik, "harapan hidup" itu dapat dihitung. Hasil-hasil perhitungan yang dikerjakan oleh aktuaris, disusun dalam sebuah tabel yang dinamakan *tabel mortalitas*. Salah satu dari tabel itu ialah *tabel mortalitas* yang diterbitkan oleh CSO (*Commissioners Standard Ordinary*) USA tahun 1958.

Sebaliknya dalam asuransi syari'ah tidak berlaku tabel mortalitas karena besarnya uang premi atau kontribusi sesuai kemampuan pihak nasabah.

2) Suku Bunga

Dalam asuransi konvensional, semua polis asuransi jiwa mengharuskan pembayaran premi di muka, yaitu sebelum asuransi

menjadi efektif. Karena pembayaran premi mulai pada permulaan kontrak dan manfaat (*benefit*) baru akan dibayar pada suatu ketika di masa datang, maka premi asuransi itu harus diperhitungkan bunganya. Untuk perhitungan bunga manajemen keuangan telah menyediakan teknik perhitungan bunga-berbunga (*compound interest*) dan diskonto (*discouting*).

Sebaliknya dalam asuransi syari'ah tidak ada mengenal unsur bunga, melainkan dengan sistem *tabarru'* (dana sosial) yang diberikan kepada pihak nasabah yang berapa persennya dari uang kontribusi, dana *tabarru'* sifatnya menolong ke sesama umatnya.

3) *Loading* (Pembeban Biaya Operasional)

Di dalam asuransi konvensional atau umum, dalam perhitungan premi dasar (*net premium*) biaya-biaya operasional perusahaan asuransi itu belum dibebankan ke dalam premi.[19]

Sebaliknya pada asuransi syari'ah tidak dibebankan biaya operasional, sesuai kebutuhan dan kemampuan pihak nasabah.

Sedangkan dalam asuransi syari'ah komponen premi sedikit berbeda dalam kalimat secara konvensional dengan kalimat secara syari'ah berdasarkan pada tiga faktor, yaitu:

1) Tabel Mortalitas
2) Asumsi Bagi Hasil (*mudharabah*)
3) Biaya-biaya asuransi yang adil dan tidak menzalimi peserta.[20]

---

[19] Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2000), hlm. 89-92.

Unsur premi pada asuransi syari'ah terdiri dari unsur *tabarru'* dan tabungan (untuk asuransi jiwa), dan unsur *tabarru'* saja (untuk asuransi kerugian dan (*term insurance* pada *life*). Unsur *tabarru'* pada asuransi jiwa, perhitungannya diambil dari tabel mortalitas (harapan hidup), yang besarnya tergantung usia dan masa perjanjian. Semakin tinggi usia dan semakin panjang masa perjanjian, maka semakin besar pula nilai *tabarru'*.

c. Fungsi Premi Asuransi

Premi adalah merupakan faktor yang sangat penting dalam asuransi, baik bagi penanggung maupun bagi tertanggung.

Premi sangat penting bagi penanggung, karena dengan premi yang berhasil dikumpulkan dan para tertanggung (yang jumlahnya cukup banyak) dalam waktu yang relatif lama, akan membentuk sejumlah dana yang cukup besar, dan dari dana tersebut perusahaan asuransi akan mampu:

1) Mengembalikan tertanggung kepada posisi (ekonomi) seperti sebelum terjadi kerugian.
2) Menghindari tertanggung dari kebangkrutan sedemikian rupa, sehingga mampu berdiri pada posisi seperti keadaan sebelum terjadinya kerugian.

Sedang bagi tertanggung premi juga sangat penting, karena premi yang harus dibayar adalah unsur biaya baginya, yang akan

---

[20] Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah: Keberadaannya...*, hlm. 109.

mempengaruhi kegiatan/tingkat konsumsinya. Oleh karena itu, tinggi rendahnya premi pada umumnya akan menjadi pertimbangan utama bagi tertanggung apakah dia akan menutup risiko dengan asuransi atau tidak.[21]

2. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof dalam Fandy Ciptono, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*Excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[22]

Menurut Lovelock dalam Fajar Laksana, kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Kotler dalam Fajar laksana, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.[23]

Dari berbagai pendapat diatas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan tingkat mutu keunggulan atau kualitas pelayanan yang baik, beragam untuk mencapai kebutuhan

---

[21] Soeisno Djojosoedarso, *Prinsip-prinsip dan Manajemen Risiko Asuransi*, (Jakarta, PT. Salemba Empat Satria,2003), hlm.127-128.

[22] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*...., hlm. 331.

[23] Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 85.

konsumen yang tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan, pelayanan juga bisa meliputi bukti fisik, empati, jaminan kehandalan dan daya tanggap.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono, dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *Intangibl*e, konsumen umumnya menggunakan beberapa dimensi sebagai berikut.[24]

1) Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2) Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tanggapan yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan menyangkut pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan.

5) Empati (*Emphaty*)

[24] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2009), hlm. 26.

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Bery dalam mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa yaitu:[25]

1) Reliabilitas
2) Responsitivitas
3) Kompetensi, Kesopanan, Kredibilitas, Keamanan
4) Akses, Komunikasi, Kemampuan memahami pelanggan

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Bery menemukan *Overlapping* diantara beberapa dimensi, kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, Kesopanan, Kredibilitas, dan Keamanan disatukan menjadi jaminan (*Assurance*). Akses, Komunikasi dan Kemampuan memahami pelangganan diintegrasikan menjadi empati (*Emphaty*). Lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya:

1) *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan secara akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan

[25] Heru Widayanta, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Laras Asri Resort dan SPA Salatiga*, *tesis* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2007), hlm. 19-20.

apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2) *Responsiviness* (Daya Tanggap) merupakan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan/konsumen dan merespon permintaan pelanggan, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3) *Assurance* (Jaminan) yaitu perilaku para karyawan berupa kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4) *Emphaty* (Empati) yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5) *Tangible* (Bukti Fisik) merupakan penampilan fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

3. Tinjauan Tentang Minat

a. Pengertian Minat

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan. Minat merupakan kecenderungan seseorang untuk memilih suatu aktivitas di antara beberapa aktivitas yang lainnya.

Minat digambarkan sebagai situasi seseorang sebelum melakukan tindakan, yang dapat dijadikan dasar untuk memprediksi perilaku tindakan tersebut. Minat berarti dorongan atau daya penggerak. Minat adalah suatu perangsang keinginan (*what*) dan daya penggerak kemajuan kerja seseorang, sehingga minat mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.[26]

James F. Engel, Roger D.Blackwell, dan Paul W. Miniard menyebutkan bahwa "Tahap kepuasan / minat melibatkan aktivitas yang menghasilkan suatu pilihan antara mengadopsi atau menolak inovasi.[27]

Secara etimologi pengertian minat adalah untuk perhatian, kecenderungan hati kepada suatu keinginan. Sedangkan menurut istilah yaitu suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka atau kecenderungan lain

---

[26] Anton M. Moeliono (ed.) dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm. 225.

[27] James F. Engel, Roger D. Blackwell, dan Paul W.Miniard, *Perilaku Konsumen jilid 2*, alih bahasa Budijanto, Edisi ke- 6 (Jakarta: Karisma Publising, 2012), hlm. 394.

yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.[28] Secara sederhana minat dapat diartikan kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas, atau situasi yang menjadi obyek dari minat tersebut disertai perasaan senang.[29]

Dari berbagai pendapat diatas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa minat adalah kecenderungan hati atau sesuatu daya tarik yang timbul dari hati untuk memiliki, memilih seorang dalam beraktivitas, dan dari minat tersebut mendapatkan rasa senang.

b. Indikator Minat

Menurut Crow & Crow, ada tiga faktor yang menjadi timbulnya minat:[30]

1) Dorongan dari dalam diri individu, misal dorongan untuk makan, ingin tahu, dan seks.
2) Motif sosial, dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu.
3) Faktor emosional atau perasaan, minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi.

Lucas dan Britt mengatakan bahwa aspek-aspek yang terdapat dalam minat beli antara lain:[31]

---

[28]Andi Mappiare, *Psikologi Remaja*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1997), hlm. 62.

[29]Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 262-263.

[30] Crow, L.D. dan Crow, A. (1973). *General Psychology*, (New Jersey: Littlefield, Adams And Co. A), hlm. 113.

1) Perhatian (*Attention*)

Adanya perhatian yang besar dari konsumen terhadap suatu produk (barang atau jasa).

2) Ketertarikan (*Interest*)

Setelah adanya perhatian maka akan timbul rasa tertarik pada konsumen.

3) Keinginan (*Disire*)

Berlanjut pada perasaan untuk mengingini atau memiliki suatu produk tersebut.

4) Keyakinan (*Conviction*)

Keyakinan pada diri individu terhadap produk tersebut sehingga menimbulkan keputusan (proses akhir) untuk memperolehnya dengan tindakan yang disebut membeli.

c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat

Beberapa ahli ada yang menggolongkan faktor-faktor yang mempengaruhi minat kedalam faktor eksternal dan faktor internal tapi ada juga yang membaginya menjadi 3 kategori yaitu faktor biologis, faktor psikologis, dan faktor sosio kultural.[32]

1) Faktor Biologis. Faktor-faktor yang termasuk kedalam faktor biologis ini adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan kebutuhan-kebutuhan yang mendasar serta faktor kematangan

---

[31] Lucas, D.B.& Britt, S.H, *Advertising Psychology and Research*, (New York: McGraw-Hill, 1950 dan 2003), Hlm. 101.

[32] Marliana Poerba, *Hubungan Antara Sikap Terhadap Minat Kasus Dokter PTT-Brigade Siaga Bencana*, *tesis* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2007), hlm. 15.

seseorang. Seseorang yang belum sepenuhnya memiliki kematangan, minatnya akan mudah beralih dari satu hal ke hal yang lain beberapapun usianya.

2) Faktor Psikologis. Faktor-faktor psikologis meliputi keadaan mental dan emosional yaitu berupa dorongan-dorongan, motif-motif, respon-respon emosional, dan pengalaman masa lalu.

3) Faktor Sosio Kultural. Faktor sosio kultural menyebabkan seseorang menaruh minat terhadap suatu aktivitas agar dapat diterima dan diakui oleh lingkungan termasuk didalamnya faktor status sosial, harga diri, *prestise*, dan sebagainya.

4. Hubungan antara Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah

Premi merupakan pembayaran sejumlah uang yang dilakukan pihak tertanggung kepada penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung (*transfer of risk*).[33] Premi sebagai salah satu sumber pendanaan dan pendapatan perusahaan asuransi syari'ah merupakan faktor yang penting untuk menjaga eksistensi perusahaannya. Meskipun dalam asuransi syari'ah proporsi premi sebagai pendapatan merupakan "minoritas" dan sebagai sumber pendanaan merupakan "mayoritas".

[33] Abdullah Amrin, *Asuransi Syari'ah*: *Keberadaanya...*, hlm. 108.

Hal ini berbeda dengan asuransi konvensional yang menjadikan premi sebagai salah satu sumber pendapatan. [34]

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa premi asuransi adalah besarnya uang kontribusi atau tanggungan yang diberikan dari nasabah kepada pihak asuransi, yang besarnya ditentukan oleh kebutuhan dan kemampuan nasabah, serta di dalamnya terikat perjanjian di dalam polis. Pada asuransi syari'ah premi dikenal dengan istilah kontribusi, di dalam premi asuransi syari'ah tidak mengandung unsur bunga atau pendapatan, hal ini disebabkan di dalam asuransi syari'ah mengandung unsur dana sosial atau biasa disebut dengan *tabarru'*, dana sosial tersebut digunakan untuk menolong sesama umatnya maka dari itu asuransi syari'ah hanya mengelola pendanaan, berbeda pula dengan asuransi konvensional yang menganut sistem bunga, dan premi ditentukan dari pihak aktuaris dan sebagian pengelolaannya sebagai pendapatan yang sangat tinggi.

Menurut Lewis dan Booms dalam buku karangan Fandy Tjiptono, mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi nasabah. Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi

---

[34] Abd. Ghofar, *Pengaruh premi, klaim, investasi dan profitabilitas terhadap pertumbuhan aset pada perusahaan asuransi syari'ah di Indonesia*, Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Negeri Islam Sunan Kalijaga tahun 2012.

kualitas pelayanan yaitu: jasa yang diharapkan (*expected service*), jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*).[35]

Pemberian pelayanan secara *excellent* atau superior selalu difokuskan pada harapan konsumen. Apabila jasa yang diterima oleh pengguna jasa asuransi sesuai dengan harapannya maka kualitas pelayanannya memuaskan. Apabila kualitas pelayanan yang diterimanya melebihi harapannya dianggap sebagai sebagai *excellence service* (*quality surprise*). Sebaliknya jika jasa yang diterima pengguna jasa asuransi lebih jelek dibandingkan harapannya, maka kualitas pelayanannya dipersepsikan buruk. Oleh karena itu, baik atau tidaknya kualitas pelayanan jasa asuransi tergantung pada kemampuan asuransi itu sendiri dalam memenuhi harapan nasabahnya secara konsisten.

Menurut Crow and Crow dalam Abdul Rahman Shaleh, penyebab minat salah satunya berasal dari faktor emosional yaitu minat yang mempunyai hubungan yang erat dengan emosi. Bila seseorang mendapatkan kesuksesan pada aktivitas akan menimbulkan perasaan senang, dan hal tersebut akan memperkuat minat terhadap akitivitas tersebut, sebaliknya suatu kegagalan akan menghilangkan minat terhadap hal tersebut.[36]

Ketika nasabah puas dengan kualitas pelayanan yang diterimanya karena telah memenuhi atau melebihi harapan awalnya terhadap pelayanan

---

[35] Fandy Tjiptono, *Service Quality & Statisfaction*, (Surabaya: Bayumedia Publising, 1997), hlm. 121.

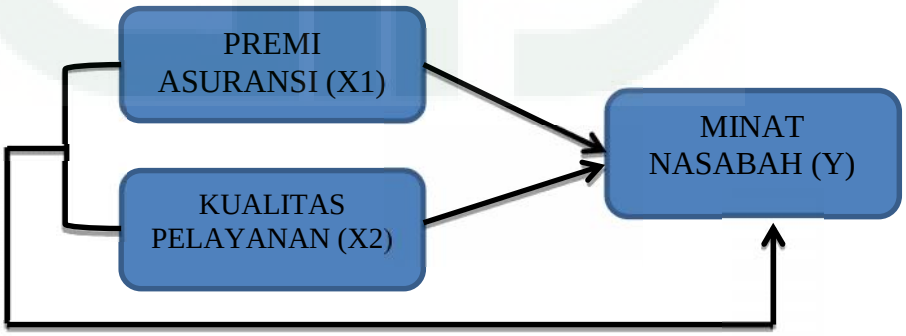
[36] Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi Suatu Pengantar....*, hlm. 264.

yang diharapkan, maka nasabah tidak akan ragu untuk melakukan pemilihan atau pemakaian jasa terhadap produk jasa dari asuransi tersebut.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah adalah asuransi yang penentuan premi atau kontribusinya sangat terjangkau bagi kalangan masyarakat dapat ditentukan penetapan premi sesuai kebutuhan dan keinginan para nasabah, sehingga memunculkan tingkat keunggulan (*excellence*) yang baik bagi asuransi tersebut, yang terdiri dari kualitas pelayanan, dari faktor tesebut dapat menimbulkan ketertarikan hati, rasa ingin memiliki seorang nasabah yang sesuai harapannya dalam memilih jasa asuransi.

Berdasarkan uraian diatas dapat digambarkan hubungan antara premi asuransi dan kualitas pelayanan dengan minat nasabah sebagai berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Berfikir
Hubungan Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan dengan Minat Nasabah



H. HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan uraian mengenai hubungan premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

1. Hipotesis Mayor

   Hipotesis mayor adalah hipotesis mengenai kaitan seluruh variabel dan seluruh subjek penelitian.[37] Adapun rumusan hipotesis sebagai berikut:

   Ho : Premi asuransi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah.

   Ha : Premi asuransi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah.

2. Hipotesis Minor

   Hipotesis minor adalah hipotesis mengenai kaitan sebagian variabel, atau dengan kata lain pecahan dari hipotesis mayor.[38] Adapun hipotesis minor dalam penelitian ini adalah:

   a. Hipotesis minor pertama:

      Ho : Premi asuransi tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah.

---

[37] Tukiran Taniredja, *Penelitian Kuantitatif Suatu Pengantar*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 26.

[38] Ibid., hlm. 26.

Ha : Premi asuransi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah.

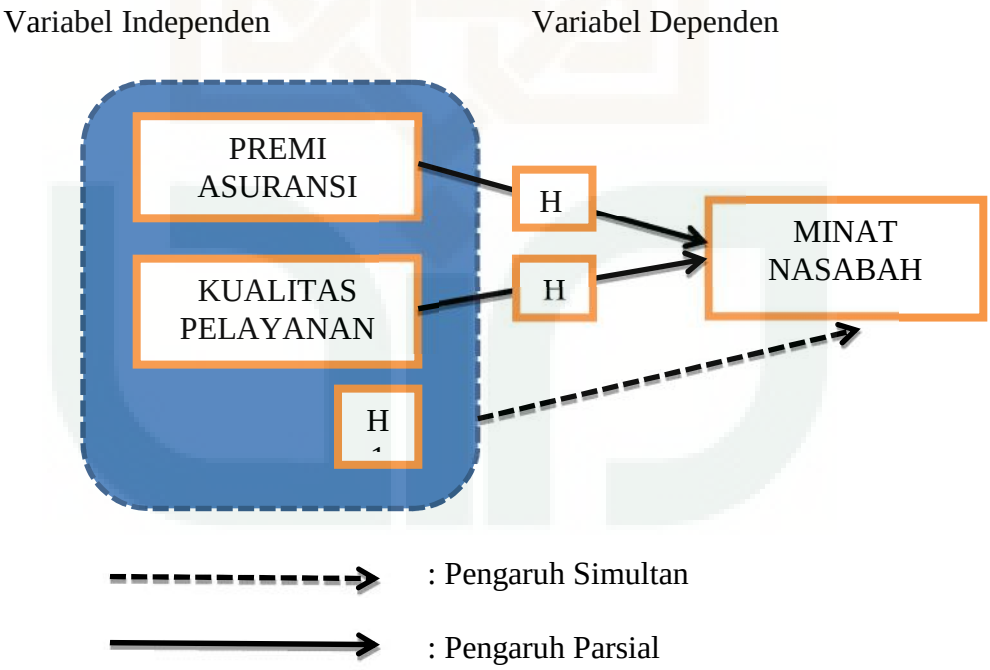
b. Hipotesis minor kedua:

Ho : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah.

Ha : Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah.

Berdasarkan uraian diatas dapat digambarkan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

Gambar 1.2
Hipotesis Penelitian Secara Simultan dan Parsial



I. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Penyusunan penelitian ini akan disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri dari 5 bab yaitu:

Bab pertama, berisi pendahuluan untuk mengantarkan peneliti secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari sembilan sub bab yaitu penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, hipotesis penelitian dan sistematika pembahasan. Bab pertama merupakan arah tujuan dari suatu penelitian.

Bab kedua, berisi metode penelitian untuk menjelaskan prosedur penelitian secara mendetail mengenai metode penelitian yang akan digunakan. Bab ini terdiri dari sembilan sub bab, yang terdiri dari jenis analisis penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, pengujian instrumen penelitian, analisis data responden, teknik uji prasyarat serta teknik analisis data. Bab kedua, dijelaskan tentang proses pelaksanaan penelitian.

Bab ketiga karena penelitian ini merupakan penelitian lapangan, maka digambarkan kondisi umum objek penelitian yang memuat tentang sejarah berdirinya Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912, Visi dan Misi, serta Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto. Bab ketiga, dijelaskan tentang aplikasi penerapan teori-teori yang ada pada objek penelitian.

Bab keempat, pada bab ini diadakan analisis data yang berupa analisis data responden, analisis instrumen penelitian dan interpretasi hasil, analisis

regresi maupun hipotesis. Bab keempat merupakan pokok penelitian dari isi pembahasan berdasarkan data yang telah diolah dengan argumen yang sesuai dengan teori-teori yang ada.

Bab kelima, mengakhiri pembahasan dengan menampilkan kesimpulan dan saran. Bab kelima berisi kesimpulan dari hasil pembahasan disertai dengan saran-saran untuk penelitian yang akan datang dan keterbatasan penelitian.

Gambar 1.3
Skema Kerangka Berfikir Penelitian

PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TEHADAP MINAT MENJADI NASABAH ASURANSI JIWA BERSAMA (AJB) BUMIPUTERA 1912 SYARI'AH KANTOR CABANG PURWOKERTO

Kajian Pendahuluan

Empirik:

Skripsi :

1. Pengaruh Besaran Premi, Resiko, Klaim dan Akad pada Asuransi Terhadap Minat Calon Nasabah Asuransi Syari'ah, Oleh Septin Nur Wulandari, Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2013.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi Pada Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta, oleh Hanifah Nur' Aini, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2015.

Jurnal :

1. Pengaruh Tarif Premi, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Iklan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus PT. Prudential *Life Assurance*), Oleh N. Paramananda dan diterbitkan melalui E-Jurnal Manajemen, tahun 2015 vol. 4 (4): 1134-1148
2. Analisis Besaran Premi Jaminan Pemeliharaan Kesehatan di Kabupaten Jembrana Provinsi Bali, Oleh Gede Sanrtabudi Samba dkk dan diterbitkan melalui E-Jurnal Manajemen Kesehatan, 2007 vol. 10 (2): 72-78

Teoritik :

1. Premi Asuransi (Abdullah Amrin)
2. Kualitas Pelayanan (Wyckof)
3. Minat (Crow and Crow)

Latar Belakang :

1. Setiap perusahaan asuransi mengharapkan dapat mencapai tujuan dan meraih sukses.
2. Kesuksesan tersebut bisa dari premi asuransi yang terjangkau dan mempunyai kualitas pelayanan yang baik.
3. Perkembangan AJB Bumiputera 1912 syari'ah tidak hanya terlihat dari premi yang terjangkau, membuat para nasabah ingin memilih asuransi syari'ah dibandingkan asuransi yang konvensional, namun juga dari sisi sistem kualitas pelayanan
4. Sebagai lembaga yang sudah berdiri puluhan tahun, AJB Bumiputera 1912 syari'ah cabang Purwokerto tentunya juga memiliki kualitas pelayanan yang baik yang dijadikan panduan oleh pegawainya untuk melayani nasabah.

Hipotesis :

1. Hipotesis mayor dalam penelitian ini adalah :
   Ho : Premi asuransi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah.
   Ha : Premi asuransi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah.
2. Hipotesis minor pertama:
   Ho : Premi Asuransi tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah.
   Ha : Premi Asuransi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah.
3. Hipotesis minor kedua:
   Ho : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah.
   Ha : Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah.

Rumusan Masalah :

1. Apakah premi asuransi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah AJB Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah AJB Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto?
3. Apakah premi asuransi dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah AJB Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto?

METODE

Pengambilan Subyek

Teknik sampel probabilitas yaitu *simple random sampling*

Responden :
Nasabah

Pengumpulan

1. Kuesioner
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Alat ukur

Skala Premi

Skala Kualitas Pelayanan

Skala Minat

Uji Alat

Validitas

Reliabilitas

Analisis Data

Uji Normalitas

Uji Multikolinearitas

Uji Heterokesdatisitas

Regresi Linear Berganda

Uji F

Uji T (Parsial)

Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada penelitian ini dengan bantuan *SPSS* Versi *21,0 for Windows,* maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis minor atau uji t diperoleh nilai signifikansi hitung sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa premi asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Artinyanya, ada pengaruh variabel premi yang tinggi sehingga dapat meningkatkan daya minat seorang nasabah dalam menggunakan jasa asuransi di AJB Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis minor atau uji t diperoleh nilai signifikansi hitung sebesar 0,042 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Artinya, adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan yang tinggi sehingga dapat meningkatkan daya minat seorang nasabah dalam menggunakan jasa asuransi di AJB Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis mayor atau uji F diperoleh nilai signifikansi hitung sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa premi asuransi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Artinya, adanya pengaruh antara variabel premi asuransi dengan variabel kualitas pelayanan yang tinggi sehingga dapat meningkatkan daya minat seorang nasabah dalam menggunakan jasa asuransi di AJB Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitan ini, maka diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto
   a. Diharapkan dengan adanya premi yang terjangkau dapat menarik minat nasabah dalam menggunakan asuransi jasa tersebut..
   b. Diharapkan pelayanna yang diberikan oleh perusahaan sepertinya halnya fasilitas, keramahan dapat menarik nasabah dalam menggunakan asuransi jasa tersebut.
2. Bagi penelitian selanjutnya
   a. Memilih indikator penelitian yang lebih banyak dan bervariasi serta disesuaikan dengan situasi dan kondisi objek penelitian.
   b. Menambahkan jumlah sampel agar hasil yang didapat lebih akurat dan bervariasi.

c. Pastikan bahwa responden mengerti maksud dari kuesioner yang akan diteliti, misalnya dengan cara peneliti memberikan penjelasan secara langsung kepada responden agar data yang diperoleh akurat dan sesuai dengan yang diharapkan dalam penelitian.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada variabel premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah, maka dipenelitian selanjutnya bisa dimasukkan variabel lainnya dengan menggunakan objek sampel yang berbeda.
2. Banyaknya data lampiran yang di print atau cetak sehingga peneliti tidak mampu melampirkan semua data.

DAFTAR PUSTAKA

Aini, Hanifah Nur', "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi Pada Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta"*, Skripsi Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2015.

Amrin, Abdullah, *Asuransi Syariah: Keberadaannya dan Kelebihanya di Tengah Asuransi Konvensional*, Jakarta: IKAPI, 2006.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

B., Lucas, D., & Britt, S.H, *Advertising Psychology and Research*, New York: McGraw-Hill, 1950 dan 2003.

Blackwell, James F. Engel, Roger D., dan Paul W.Miniard, *Perilaku Konsumen jilid 2*, alih bahasa Budijanto, Edisi ke- 6, Jakarta: Karisma Publising, 2012.

D., Crow, L. dan Crow, A.,. *General Psychology*, New Jersey: Littlefield, Adams And Co. A., 1973.

Darmawi, Herman, *Manajemen Asuransi*, Jakarta, Bumi Aksara, 2000.

Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989.

Djojosoedarso, Soeisno, *Prinsip-prinsip dan Manajemen Risiko Asuransi*, Jakarta, PT. Salemba Empat Satria,2003.

Ghofar, Abd., *Pengaruh Premi, Klaim, Investasi Dan Profitabilitas Terhadap Pertumbuhan Aset Pada Perusahaan Asuransi Syari'ah Di Indonesia*, Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Negeri Islam Sunan Kalijaga tahun 2012.

Hadi, Syamsul, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Akuntansi Keuangan*, cet ke-1, Yogyakarta: Ekonisisa, 2006.

Hartono, Sri Rejeki, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, cet. Ke-3, Jakarta: Sinar Grafika, 1997.

http://desainlogodesign.com/asuransi-ajb-bumiputera-1912-luncurkan-logo-baru-2288.html, pada tanggal 12 Mei 2016, di Warnet Sovia Purwokerto Pukul 20.00 WIB.

http://digilib.uinsby.ac.id/1119/5/Bab%203.pdf, pada tanggal 19 Mei 2016 di rumah Purbalingga Pukul 11.00 WIB.

http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id, diakses hari Senin 2 Mei 2016, pukul 03.24 WIB di Purbalingga.

Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.

Mappiare, Andi, *Psikologi Remaja*, Surabaya: Usaha Nasional, 1997.

Moeliono, Anton M., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1999.

Muslehuddin, Mohammad, dalam Picard, *Asuransi Dalam Islam*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.

Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Edisi Pertama, Jakarta: Kencana, 2012.

Paramananda, N. dkk, "Pengaruh Tarif Premi, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Iklan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Prudential *Life Assurance*", *Jurnal Manajemen*, vol. 4:4, 2009.

Poerba, Marliana, *Hubungan Antara Sikap Terhadap Minat Kasus Dokter PTT-Brigade Siaga Bencana*, *tesis* tidak diterbitkan, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2007.

Priyanto, Duwi, *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, Yogyakarta: ANDI, 2009.

_____, *SPSSS: Untuk Analisis, Korelasi, Regresi dan Multivariate*, Yogyakarta: Gava Media, 2009.

Samba, Gede Sanrtabudi, "Analisis Besaran Premi Jaminan Pemeliharaan Kesehatan di Kabupaten Jembrana Provinsi Bali", Jurnal Manajemen Kesehatan, vol. 10: 2, 2007.

Sekaran, Uma, *Metode Penelitian untuk Bisnis* Jilid 2 Edisi ke-4, Jakarta: Salemba Empat, 2006.

Shaleh, Abdul Rahman, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Kencana, 2004.

Singarimbun, Masri, *Metode Penelitian Surve*, Jakarta: LP3ES, 2000.

Sinungan, Moch Darsyah, *Manajemen Dana asuransi*, Jakarta: Rineka Cipta, 1990.

Sudiyono, Anas, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo, 2000.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, cet. Ke-14, Bandung: Alfabeta, 2009.

_____, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitataif, dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta, 2013.

Supranto, *Metode Penelitian Sosial*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2001.

Suryabrata, Sumadi, *Psikologi Kepribadian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1988.

Taniredja, Tukiran, *Penelitian Kuantitatif Suatu Pengantar*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Tanzen, Ahmad, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Teras, 2009.

Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011.

_____, *Service Quality&Statisfaction* , Surabaya: Bayumedia Publising, 2010.

_____, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2009.

Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.

Widayanta, Heru, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Laras Asri Resort dan SPA Salatiga, tesis* tidak diterbitkan, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2007.

Wulandari, Septin Nur, "*Pengaruh Besaran Premi, Resiko, Klaim dan Akad Pada Asuransi Terhadap Minat Calon Nasabah Asuransi Syari'ah*", Skrpsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga 2013.

Zulaechah, Titik, *"Analisis Faktor-Faktor Minat Nasabah Dalam Memilih Asuransi Syari'ah (Studi Pada Nasabah AJB Bumiputera 1912 Syari'ah Cabang Semarang),"* Skripsi iain Walisongo Semarang, 2012.

LAMPIRAN

1. **LAMPIRAN KUESIONER *TRY OUT***

Kuesioner

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Terimakasih saya ucapkan atas kesediaan Bapak/Ibu untuk menerima dan mengisi angket ini. Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan guna penyusunan skripsi dengan judul ***"Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjdi Nasabah Asuransi Jiwa Bersma (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto"***, maka dengan kerendahan hati saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisioner ini.

Isilah angket ini dengan sebaik – baiknya, angket ini bukan alat tes sehingga tidak ada jawaban yang salah. Segala jawaban yang Bapak/Ibu berikan kami jamin kerahasiaannya. Bantuan serta partisipasi Bapak/Ibu sangat berarti untuk saya dan semoga menjadi amal kebaikan serta diterima Allah SWT. Atas kerjasama dan kesetiaan Bapak/Ibu saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum,Wr. Wb.

Hormat saya

Cahya Minatiningsih

N I M : 12240075

A. Identitas Responden

Petunjuk : mohon isilah identitas Bapak/Ibu/Saudara dibawah ini dan berilah tanda (√) pada pilihan jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki – laki ☐ Perempuan
3. Umur :
4. Mulai Menjadi Polis :
5. Pendidikan Terakhir : SD ☐ S1 ☐
   SMP ☐ S2 ☐
   SMA ☐
6. Pekerjaan : PNS ☐ Ibu Rumah Tangga ☐
   Wiraswasta ☐ Lain-Lain ☐
   Karyawan ☐

B. Petunjuk pengisian kuisioner

Mohon mengisi daftar pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (√) pada alternatif jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Mempermudah responden memahami pernyataan-pernyataan pada kuesioner, maka penulis memberikan informasi sedikit mengenai pengertian premi,kualitas pelayanan, dan minat.

a. Premi/ Kontribusi adalah Besarnya uang yang diberikan penanggung (nasabah) kepada pihak tertanggung (AJB Bumiputera syari'ah cabang Purwokerto), dan sistem pengangsuran uang tanggungan sesuai kesepakatan yang ada di polis nasabah. Dan di dalam premi asuransi syari'ah ada dana *tabarru'* yaitu dana sosial.

b. Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yag diberikan karyawan AJB Bumiputera syari'ah cabang Purwokerto meliputi dari fasilitas ruangan, parkir, penampilan karyawan, sopan santun dan sikap karyawan, dan tanggapan atau respon dari nasabah mengenai masalah yang sedang dihadapkan.

c. Minat adalah suatu sikap atau rasa yang ditimbulkan oleh nasabah karena adanya perhatian, ketertarikan, keyakinan, dan keinginan untuk memiliki dan merasakan kesenangan tersendiri dalam memilih AJB Bumiputera syari'ah cabang Purwokerto.

C. Kuesioner Penelitian Variabel Premi Asuransi

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Jangka waktu pembayaran premi atau uang kontribusi sesuai yang tertera di polis saya					
2	Saya lebih tertarik dengan asuransi syari'ah karena unsur perhitungan premi atau uang kontribusi berasal dari iuran dana *tabarru'* atau dana sosial					
3	Dalam premi asuransi syariah ada manfaat hasil investasi					
4	Premi asuransi pada Bumiputera syari'ah bagi saya sangat terjangkau					
5	Saya wajib membayar uang kontribusi atau premi kepada pihak asuransi					
6	Waktu pembayaran premi ditentukan pihak asuransi					
7	Waktu pembayaran premi ditentukan oleh nasabah					
8	Ada kebebasan untuk menentukan besarnya uang kontribusi atau premi					
9	Bumiputera memiliki premi yang ringan					
10	Apabila saya tidak mampu membayar asuransi, maka saya diperbolehkan mengambil cuti untuk pembayaran					
11	Premi yang dibayarkan sesuai kemampuan saya					
12	Uang kontribusi tidak membebankan saya					
13	Saya tidak pernah telat membayar uang kontribusi atau premi yang saya miliki					
14	Premi dalam asuransi syari'ah ada hasil investasi					
15	Uang kontribusi di dalam asuransi syari'ah sangat bermanfaat					

D. Kuesioner Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Ruangan dan layanan di asuransi Bumiputera terasa nyaman					
2	Area parkir luas sehingga kami nyaman dalam meletakan kendaraan					
3	Pegawai yang berpenampilan rapi					
4	Asurasi Bumiputera syari'ah mempunyai ruangan yang bersih					
5	Asuransi Bumiputera syari'ah memberikan pelayanan yang sama terhadap masing-masing nasabah					
6	Asuransi Bumiputera syari'ah memberikan produk yang ditawarkan sesuai yang dijanjikan					
7	Pelayanan yang diberikan oleh asuransi Bumiputera syari'ah memuaskan					
8	Karyawan menyampaikan produk dengan jelas kepada nasabah					
9	Asuransi Bumiputera syari'ah memiliki karyawan yang selalu siap melayani nasabah yang memerlukan bantuan					
10	Karyawan tanggap dalam menangani nasabah					
11	Karyawan mampu melayani dengan cepat kepada nasabah					
12	Asuransi Bumiputera syari'ah memiliki karyawan yag selalu teliti dalam memberikan pelayanan					
13	Karyawan memiliki sikap baik saat menghadapi nasabah					
14	Karyawan memiliki pengetahuan baik mengenai produk yang ditawarkan kepada nasabah					
15	Karyawan memiliki tata cara yang baik dalam melayani pelanggan					
16	Karyawan dapat berkomunikasi baik dengan nasabah					
17	Asuransi Bumiputera syari'ah mampu memahami kebutuhan nasabah secara individu					
18	Asuransi Bumiputera syari'ah dapat memberikan kompensasi yang baik apabila karyawan melakukan kesalahan dalam pelayanan					
19	Asuransi Bumiputera memiliki karyawan yang dapat memahami kebutuhan khusus nasabah					
20	Karyawan yang selalu menunjukan sikap ramah kepada mnasabah					

E. Kuesioner Penelitian Variabel Minat

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya lebih tertarik dengan asuransi syari'ah					
2	Saya lebih tertarik dengan asuransi konvensional					
3	Premi atau kontribusi yang ringan, kualitas pelayanan yang baik membuat saya lebih tertarik dengan asuransi syari'ah					
4	Premi yang ringan, kualitas pelayanan yang baik membuat saya lebih tertarik dengan asuransi konvensional					
5	Jika saya sudah menggunakan asuransi konvensional, saya tidak akan berpindah menjadi nasabah asuransi syari'ah apapun alasannya					
6	Jika saya sudah menggunakan asuransi syari'ah, saya tidak akan berpindah menjadi nasabah asuransi konvensional apapun alasannya					
7	Pilihan saya terhadap asuransi bukan didasarkan pada premi atau uang tanggungan, kualitas pelayanan, melainkan karena saya lebih memilih asuransi yang sesuai dengan konsep syari'ah					
8	Pilihan saya terhadap asuransi didasarkan premi atau uang tanggungan, kualitas pelayanan, mana yang lebih menguntungkan itu yang saya pilih					
9	Pelayanan yang ramah yang membuat saya memilih asuransi syari'ah					
10	Pelayanan yang cepat yang membuat saya memilih asuransi syari'ah					
11	Asuransi syari'ah produknya sangat menarik hati saya					
12	Produk yang ada di asuransi syari'ah mudah dimengerti					
13	Fasilitas yang ada di asuransi Bumiputera Purwokerto yang membuat saya nyaman					
14	Manfaat yang lebih diberikan asuransi syariah dari pada asuransi konvensional					
15	Asuransi syari'ah mempunyai sistem pelayanan dan produk yang sesuai kebutuhan					

TERIMAKASIH

2. LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Terimakasih saya ucapkan atas kesediaan Bapak/Ibu untuk menerima dan mengisi angket ini. Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan guna penyusunan skripsi dengan judul ***"Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjdi Nasabah Asuransi Jiwa Bersma (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto"***, maka dengan kerendahan hati saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisioner ini.

Isilah angket ini dengan sebaik – baiknya, angket ini bukan alat tes sehingga tidak ada jawaban yang salah. Segala jawaban yang Bapak/Ibu berikan kami jamin kerahasiaannya. Bantuan serta partisipasi Bapak/Ibu sangat berarti untuk saya dan semoga menjadi amal kebaikan serta diterima Allah SWT. Atas kerjasama dan kesetiaan Bapak/Ibu saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum,Wr. Wb.

Hormat saya

Cahya Minatiningsih

N I M : 12240075

A. Identitas Responden

Petunjuk : mohon isilah identitas Bapak/Ibu/Saudara dibawah ini dan berilah tanda (√) pada pilihan jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki – laki ☐ Perempuan
3. Umur :
4. Mulai Menjadi Polis :
5. Pendidikan Terakhir : SD ☐ S1 ☐
   SMP ☐ S2 ☐
   SMA ☐
6. Pekerjaan : PNS ☐ Ibu Rumah Tangga ☐
   Wiraswasta ☐ Lain-Lain ☐
   Karyawan ☐

B. Petunjuk pengisian kuisioner

Mohon mengisi daftar pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (√) pada alternatif jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Mempermudah responden memahami pernyataan-pernyataan pada kuesioner, maka penulis memberikan informasi sedikit mengenai pengertian premi,kualitas pelayanan, dan minat.

a. Premi / uang kontribusi adalah besarnya uang yang diberikan penanggung (nasabah) kepada pihak tertanggung (AJB Bumiputera syari'ah cabang Purwokerto), dan sistem pengangsuran uang tanggungan sesuai kesepakatan yang ada di polis nasabah. Dan di dalam premi asuransi syari'ah ada dana *tabarru'* yaitu dana sosial.

b. Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yag diberikan karyawan AJB Bumiputera syari'ah cabang Purwokerto meliputi dari fasilitas ruangan, parkir, penampilan karyawan, sopan santun dan sikap karyawan, dan tanggapan atau respon dari nasabah mengenai masalah yang sedang dihadapkan.

c. Minat adalah suatu sikap atau rasa yang ditimbulkan oleh nasabah karena adanya perhatian, ketertarikan, keyakinan, dan keinginan untuk memiliki dan merasakan kesenangan tersendiri dalam memilih AJB Bumiputera syari'ah cabang Purwokerto.

C. Kuesioner Penelitian Variabel Premi Asuransi

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Jangka waktu pembayaran premi atau uang kontribusi sesuai yang tertera di polis saya					
2	Saya lebih tertarik dengan asuransi syari'ah karena unsur perhitungan premi atau uang kontribusi berasal dari iuran dana *tabarru'* atau dana sosial					
3	Dalam premi asuransi syariah ada manfaat hasil investasi					
4	Premi asuransi pada Bumiputera syari'ah bagi saya sangat terjangkau					
5	Saya wajib membayar uang kontribusi atau premi kepada pihak asuransi					
6	Waktu pembayaran premi ditentukan pihak asuransi					
7	Waktu pembayaran premi ditentukan oleh nasabah					
8	Ada kebebasan untuk menentukan besarnya uang kontribusi atau premi					
9	Bumiputera memiliki premi yang ringan					
10	Apabila saya tidak mampu membayar asuransi, maka saya diperbolehkan mengambil cuti untuk pembayaran					
11	Premi yang dibayarkan sesuai kemampuan saya					
12	Uang kontribusi tidak membebankan saya					
13	Premi dalam asuransi syari'ah ada hasil investasi					
14	Uang kontribusi di dalam asuransi syari'ah sangat bermanfaat					

D. Kuesioner Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Ruangan dan layanan di asuransi Bumiputera terasa nyaman					
2	Area parkir luas sehingga kami nyaman dalam meletakan kendaraan					
3	Pegawai yang berpenampilan rapi					
4	Asurasi Bumiputera syari'ah mempunyai ruangan yang bersih					
5	Asuransi Bumiputera syari'ah memberikan pelayanan yang sama terhadap masing-masing nasabah					
6	Asuransi Bumiputera syari'ah memberikan produk yang ditawarkan sesuai yang dijanjikan					
7	Pelayanan yang diberikan oleh asuransi Bumiputera syari'ah memuaskan					
8	Karyawan menyampaikan produk dengan jelas kepada nasabah					
9	Asuransi Bumiputera syari'ah memiliki karyawan yang selalu siap melayani nasabah yang memerlukan bantuan					
10	Karyawan tanggap dalam menangani nasabah					
11	Karyawan mampu melayani dengan cepat kepada nasabah					
12	Asuransi Bumiputera syari'ah memiliki karyawan yag selalu teliti dalam memberikan pelayanan					
13	Karyawan memiliki sikap baik saat menghadapi nasabah					
14	Karyawan memiliki pengetahuan baik mengenai produk yang ditawarkan kepada nasabah					
15	Karyawan memiliki tata cara yang baik dalam melayani pelanggan					
16	Karyawan dapat berkomunikasi baik dengan nasabah					
17	Asuransi Bumiputera syari'ah mampu memahami kebutuhan nasabah secara individu					
18	Asuransi Bumiputera syari'ah dapat memberikan kompensasi yang baik apabila karyawan melakukan kesalahan dalam pelayanan					
19	Asuransi Bumiputera memiliki karyawan yang dapat memahami kebutuhan khusus nasabah					
20	Karyawan yang selalu menunjukan sikap ramah kepada mnasabah					

E. Kuesioner Penelitian Variabel Minat

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya lebih tertarik dengan asuransi syari'ah					
2	Saya lebih tertarik dengan asuransi konvensional					
3	Premi atau kontribusi yang ringan, kualitas pelayanan yang baik membuat saya lebih tertarik dengan asuransi syari'ah					
4	Premi yang ringan, kualitas pelayanan yang baik membuat saya lebih tertarik dengan asuransi konvensional					
5	Jika saya sudah menggunakan asuransi konvensional, saya tidak akan berpindah menjadi nasabah asuransi syari'ah apapun alasannya					
6	Jika saya sudah menggunakan asuransi syari'ah, saya tidak akan berpindah menjadi nasabah asuransi konvensional apapun alasannya					
7	Pilihan saya terhadap asuransi bukan didasarkan pada premi atau uang tanggungan, kualitas pelayanan, melainkan karena saya lebih memilih asuransi yang sesuai dengan konsep syari'ah					
8	Pilihan saya terhadap asuransi didasarkan premi atau uang tanggungan, kualitas pelayanan, mana yang lebih menguntungkan itu yang saya pilih					
9	Pelayanan yang ramah yang membuat saya memilih asuransi syari'ah					
10	Pelayanan yang cepat yang membuat saya memilih asuransi syari'ah					
11	Asuransi syari'ah produknya sangat menarik hati saya					
12	Produk yang ada di asuransi syari'ah mudah dimengerti					
13	Fasilitas yang ada di asuransi Bumiputera Purwokerto yang membuat saya nyaman					
14	Manfaat yang lebih diberikan asuransi syariah dari pada asuransi konvensional					

TERIMAKASIH

3. **LAMPIRAN HASIL ISI KUISIONER RESPONDEN VARIABEL PREMI ASURANSI**

VARIABEL PREMI ASURANSI															
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	J
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55
3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	66
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	66
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
6	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	66
7	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	67
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	67
10	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	4	5	3	4	57
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	68
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	58
14	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	66
15	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
16	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	64
17	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	64
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
19	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	66
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	68
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	69
22	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	67
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
24	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	61
25	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	61
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	69
28	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	60

29	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	57
30	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	68
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
33	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	67
34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	65
35	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62
36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
38	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	66
39	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	54
40	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	50
41	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	4	4	60
42	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	64
43	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
44	5	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	3	4	3	54
45	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	3	3	49
46	5	3	5	5	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	58
47	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	63
48	3	4	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4	4	4	52
49	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
51	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
52	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	60
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
54	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
55	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	51
56	5	4	5	5	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	58
57	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	58
58	5	4	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	5	59
59	5	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	53
60	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	63

61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
62	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	47
63	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
64	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	66
65	5	5	5	1	1	5	4	2	4	5	5	4	4	4	54
66	5	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	50
67	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	68
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
70	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	54
71	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
72	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
73	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	51
74	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
75	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
76	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	58
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55
79	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	66
80	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	66
81	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
82	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	66
83	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
84	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	67
85	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	67
86	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	4	5	3	4	57
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	68
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	58
90	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	66
91	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
92	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	64

93	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	64
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
95	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	66
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	68
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	69
98	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	67
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
100	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	61
101	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	61
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	69
104	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	60
105	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	57
106	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	68
107	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
109	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	67
110	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	65
111	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62
112	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
114	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	66
115	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	54
116	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	50
117	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	4	4	60
118	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	64
119	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
120	5	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	3	4	3	54

4. **LAMPIRAN HASIL ISI KUISIONER RESPONDEN VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN																					
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	J
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	71
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	86
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
6	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	76
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	72
8	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	3	4	63
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
10	2	4	2	3	3	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2	4	61
11	4	4	3	2	3	3	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	63
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	94
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	73
14	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	65
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	72
16	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	63
17	5	4	2	3	3	3	3	5	5	4	3	2	3	3	2	4	2	4	3	4	62
18	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	75
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	71
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	87
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
24	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	60
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
26	4	2	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	38
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
28	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	71

29	4	4	3	2	3	3	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	63
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	72
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	72
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
35	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	67
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	73
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	71
39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	71
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
42	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	86
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
44	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	76
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	72
46	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	3	4	63
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
48	2	4	2	3	3	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2	4	61
49	4	4	3	2	3	3	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	63
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	94
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	73
52	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	65
53	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	72
54	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	63
55	5	4	2	3	3	3	3	5	5	4	3	2	3	3	2	4	2	4	3	4	62
56	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	75
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	71
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	87
59	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74

61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
62	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	60
63	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
64	4	2	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	38
65	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
66	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	71
67	4	4	3	2	3	3	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	63
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	72
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
70	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	72
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
73	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	67
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	73
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	71
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	71
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
80	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	86
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
82	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	76
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	72
84	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	3	4	63
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
86	2	4	2	3	3	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2	4	61
87	4	4	3	2	3	3	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	63
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	94
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	73
90	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	65
91	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	72
92	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	63

93	5	4	2	3	3	3	3	5	5	4	3	2	3	3	2	4	2	4	3	4	62
94	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	75
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	71
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	87
97	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
100	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	60
101	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
102	4	2	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	38
103	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
104	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	75
105	4	4	3	2	3	3	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	67
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	76
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
108	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	76
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
111	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	71
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
113	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	77
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	75
115	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	75
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
118	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	91
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
120	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	81

5. **LAMPIRAN HASIL ISI KUISIONER VARIABEL MINAT**

VARIABEL MINAT															
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	J
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57
3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	61
4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	66
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
7	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	53
8	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	61
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	54
11	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	51
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
16	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	61
17	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	1	3	5	3	55
18	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	56
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	55
20	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	64
21	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	55
22	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	60
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
24	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	52
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
26	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	59
27	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	44
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56

30	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
33	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	62
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
38	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	54
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
40	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57
41	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	61
42	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	66
43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
44	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
45	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	53
46	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	61
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	54
49	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	51
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
52	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
54	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	61
55	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	1	3	5	3	55
56	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	56
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	55
58	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	64
59	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	55
60	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	60
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70

62	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	52
63	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
64	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	59
65	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	44
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
68	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
71	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	62
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
76	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	54
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
78	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57
79	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	61
80	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	66
81	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
82	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
83	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	53
84	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	61
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	54
87	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	51
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
90	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
92	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	61
93	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	1	3	5	3	55

94	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	56
95	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	55
96	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	64
97	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	55
98	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	60
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
100	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	52
101	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
102	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	59
103	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	44
104	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
106	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
109	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	62
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
112	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
114	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	54
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
116	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57
117	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	61
118	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	66
119	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
120	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69

6. LAMPIRAN DATA RESPONDEN

DATA RESPONDEN							KETERANGAN		
No	NAMA	JK	USIA	TH POLIS	PNDDKN	PKRJAAN	JENIS KELAMIN	PEREMPUAN	1
1	Suwatmi	1	4	4	2	2		LAKI-LAKI	2
2	Sriyati	1	4	4	3	1	USIA	20-29 Tahun	1
3	Yosep Suherman	2	4	2	3	3		30-39 Tahun	2
4	Pri Juwanti	1	3	2	3	5		40-49 Tahun	3
5	Kasman	2	3	3	2	3		50-59 Tahun	4
6	Gusti Ika	1	2	3	4	1		60-69 Tahun	5
7	Singgih Indriyawati	1	2	3	4	3	Tahun Polis	2007-2008	1
8	Dewi Suryaningsih	2	2	4	4	2		2009-2010	2
9	Setio Kasworo	2	3	4	3	3		2011-2012	3
10	Sri Nuryani	1	3	4	3	4		2013-2014	4
11	Sriyono	2	3	4	3	5		2015-2016	5
12	Sogiman	2	2	4	3	5	Pendidikan	SD	1
13	Agustin	1	1	4	3	3		SMP	2
14	Krsina .H	1	3	2	1	4		SMA	3
15	Rasiwan	1	5	1	3	4		S1	4

16	Andri Widi .O	2	2	4	3	3
17	Iwan Setiawan	2	3	2	4	3
18	Suharti	1	2	4	3	3
19	Apri Widianingsih	1	1	5	2	4
20	Dian Apri Satika	1	1	5	2	2
21	Fatimah	1	3	3	4	1
22	Rokasih	1	5	4	1	2
23	Sunaryo	2	2	5	2	2
24	Purwanto	2	2	4	3	3
25	Dian S	1	2	2	4	4
26	Kuswanto	2	1	1	3	2
27	Mar'atun Solikhan	1	2	4	3	4
28	Sri Wahyuni	1	2	3	3	2
29	Budi Kahono	2	2	4	4	2
30	Kusmin Sudarso	2	2	4	2	3
31	Siti Nurjanah	1	3	2	2	4
32	Indar Paoki .S	2	2	3	3	3
33	Warsito	2	2	4	4	1
34	Suryati	1	2	4	4	5
35	Slamet	2	2	4	3	2

	S2	5
Pekerjaan	PNS	1
	Wiraswasta	2
	Karyawan	3
	Ibu Rumah Tangga	4
	Lain-Lain	5

36	Ria Haryani	1	2	2	3	2
37	Hendo Purbayanto	2	3	2	3	3
38	Eko P.W	2	2	2	4	3
39	Muhammad Muhdi A	2	1	5	3	3
40	Wawan Gunawan	2	3	4	2	3
41	Herianto	2	2	4	2	2
42	Risma	1	3	3	2	4
43	Slamet Budiman	2	3	3	3	3
44	Dyan Nur Efendy	2	2	3	3	2
45	Bambang Susilo	2	4	3	3	2
46	Dedy Purwinto	2	2	1	5	3
47	Dedy Prasetyo	2	2	3	3	2
48	Reno .S	2	2	3	3	3
49	Eka .S	2	3	4	3	3
50	Fandit Elan .L	2	2	4	3	2
51	Maryam Imrohati	1	2	5	2	5
52	Sayanto	2	4	4	2	2
53	Dewo Suprapo .H	2	2	4	3	3
54	Dwiyani Maya .S	1	2	4	3	2
55	Hermining	1	2	4	2	2

56	Catur Oktaviasari	1	2	3	3	3
57	Mulyoto	2	3	3	1	1
58	Mulyono	2	4	4	4	3
59	Kristiyani	1	3	4	3	2
60	Irwan .S	2	3	3	5	1
61	Setya Dewi Liana .C	1	2	3	4	3
62	Nursito	2	4	4	4	1
63	Titi Setyorini	1	2	3	3	3
64	Eka Y	1	1	5	4	3
65	Warsito	2	4	3	4	1
66	Raina Eka. R	1	2	3	3	2
67	Supatmo	2	4	4	2	2
68	Indah Agnia .D	1	2	4	2	2
69	Indah Ismiyati	1	2	4	4	1
70	Finaul Janah	1	2	3	4	1
71	Ida Lufina	1	3	4	3	4
72	Kristiana Indah P	1	2	4	5	1
73	Muhammad Salim	2	4	5	1	5
74	Nurdan Ahmad S	2	3	4	1	5
75	Hadi Waluyo	2	1	4	3	3
76	Suminah	1	4	5	1	4

77	Khoerul Fuadi	2	2	4	3	3
78	Maya Ria	1	1	5	3	3
79	Laeli Munaromah	1	1	4	1	5
80	Sidik	2	4	2	5	1
81	Nursaid	2	2	4	3	2
82	linda Mutiara	1	4	4	2	4
83	Slamet	2	3	4	4	3
84	Siti Khabibah	1	2	3	3	2
85	M.Amin	2	3	3	1	2
86	Prayudi .A	2	2	4	3	3
87	Yuni Israyati	1	2	3	4	1
88	Peni Setyono	2	2	4	5	3
89	Drs.Indra Syamsu	2	3	4	5	1
90	Nuning Widiastuti	1	3	3	3	4
91	Siswoyo, S.H	2	2	4	4	2
92	Puji Pramono	2	2	5	5	1
93	Tri wahyuni	1	1	4	2	4
94	Suswati	1	2	4	2	4
95	Didit Purwanto	2	3	5	3	2
96	Dwi Widiaswati	1	2	4	4	5
97	Setio Rini	1	2	4	4	1

98	Venti Tyas Mutika	1	1	4	4	5
99	Yuniati	1	3	4	3	2
100	Sugeng Albahtiar	2	2	4	3	1
101	Siti Sofiyah	1	2	3	4	1
102	Eva Susanti K.Y	1	2	4	3	2
103	Agung Dumadi	2	2	4	3	2
104	Retno Winarti	1	2	4	3	3
105	Rudiono S.H	2	2	3	3	2
106	Sri Puji Lestari	1	3	3	3	2
107	Masripah	1	3	5	2	4
108	Suli Sundari	1	2	4	1	2
109	Winarno	2	2	4	3	2
110	Ari	1	3	3	3	2
111	Neneng Lina .W	1	3	4	4	3
112	Estri Septianingsih	1	2	4	4	1
113	Siti Sundari	1	3	3	1	4
114	Hima Barima	1	2	4	5	1
115	Eka Prasetyowati	1	2	4	4	1
116	Amin Sumpangat	2	2	4	2	2
117	Lulu' Diyani	1	3	3	4	3
118	Lenawati	1	1	4	3	3

119	Kustiningsih	1	2	3	1	4
120	Risma Harlina, S.H	1	3	3	4	4

7. LAMPIRAN PANDUAN WAWANCARA

Panduan Wawancara
"Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto"

a. Apa arti premi atau uang kontribusi bagi nasabah?
b. Perbedaan mempunyai asuransi syari'ah dengan asuransi konvensional?
c. Apakah Premi di AJB Bumiputera syari'ah Purwokerto sangat terjangkau?
d. Pernahkah anda jatuh tempo dalam masa pembayaran premi?
e. Apakah anda setuju dengan iuran dana *tabarru*' pada asuransi syari'ah?
f. Sudah berapa lama anda menggunakan jasa AJB Bumiputera syari'ah Purwokerto?
g. Apa yang anda rasakan ketika menggunakan produk AJB Bumiputera syari'ah Purwokerto?
h. Apa arti kualitas pelayanan bagi nasabah AJB Bumiputera syari'ah Purwokerto?
i. Bagaimana pelayanan AJB bumiputera syari'ah Purwokerto dimata anda pribadi?
j. Apakah Lokasi AJB Bumiputera syari'ah sangat strategis?
k. Faktor apa yang membuat anda tertarik tau berminat kepada AJB Bumiputera syari'ah Purwokerto?
l. Lebih berminat mempunyai polis asuransi syari'ah atau asuransi konvensional?
m. Setujukah anda dengan premi yang terjangkau, kualitas pelayanan yang baik maka mampu meningkat daya minat nasabah? apa alasannya?

8. LAMPIRAN HASIL UJI DATA DENGAN SPSS

a. Uji Validitas

Variabel Premi Asuransi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	60,6750	36,356	,591	,875
Item_2	60,7500	35,601	,739	,870
Item_3	60,7250	35,999	,704	,872
Item_4	60,7583	35,681	,617	,873
Item_5	61,3417	31,403	,508	,890
Item_6	60,8583	35,652	,632	,873
Item_7	61,0917	35,815	,542	,876
Item_8	61,0000	34,773	,590	,873
Item_9	61,1333	36,385	,456	,879
Item_10	60,8833	34,306	,845	,865
Item_11	61,0917	35,227	,673	,871
Item_12	61,2000	36,044	,536	,876
Item_13	61,1333	37,898	,138	,900
Item_14	61,1583	36,252	,575	,875
Item_15	60,9833	34,403	,749	,867

Variabel Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	71,4167	113,371	,592	,960
Item_2	71,4667	111,058	,814	,958
Item_3	71,8167	108,067	,780	,958
Item_4	71,7500	108,559	,794	,958
Item_5	71,7667	110,063	,824	,958
Item_6	71,7250	109,730	,807	,958
Item_7	71,9667	106,335	,800	,958
Item_8	71,4750	112,201	,790	,959
Item_9	71,4000	114,158	,740	,959
Item_10	71,6000	111,234	,691	,959
Item_11	72,4750	113,092	,411	,964

Item_12	71,9667	109,864	,740	,959
Item_13	71,7917	110,805	,757	,959
Item_14	71,9750	113,403	,532	,961
Item_15	71,9083	108,202	,724	,959
Item_16	71,6417	110,434	,709	,959
Item_17	71,6667	108,661	,778	,958
Item_18	71,6917	107,694	,828	,958
Item_19	71,8250	106,347	,912	,956
Item_20	71,6500	112,129	,780	,959

Variabel Minat

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	58,4583	29,780	,672	,923
Item_2	58,6917	28,887	,812	,919
Item_3	58,6917	28,669	,782	,920
Item_4	58,6583	29,924	,668	,924
Item_5	58,9917	31,252	,419	,931
Item_6	58,7500	29,651	,729	,922
Item_7	58,6917	30,215	,640	,924
Item_8	58,8583	29,551	,732	,922
Item_9	58,7500	30,004	,857	,920
Item_10	58,8333	30,039	,770	,922
Item_11	58,7750	29,336	,586	,927
Item_12	58,7500	29,248	,805	,920
Item_13	58,4583	29,780	,672	,923
Item_14	58,6917	28,887	,812	,919
Item_15	58,4333	32,365	,165	,941

b. Uji Reliabilitas *(Try Out)*

Variabel Premi Asuransi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,883	15

Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,961	20

Variabel Minat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,929	15

c. Uji Reliabilitas

Variabel Premi Asuransi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	14

Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,961	20

Variabel Minat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,941	14

d. Uji Analisis Deskriptif Responden

JENIS_KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	64	53,3	53,3	53,3
	Laki-laki	56	46,7	46,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29 tahun	12	10,0	10,0	10,0
	30-39 tahun	61	50,8	50,8	60,8
	40-49 tahun	32	26,7	26,7	87,5
	50-59 tahun	13	10,8	10,8	98,3
	60-69 tahun	2	1,7	1,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

TAHUN_POLIS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2007-2008	3	2,5	2,5	2,5
	2009-2010	10	8,3	8,3	10,8
	2011-2012	32	26,7	26,7	37,5
	2013-2014	63	52,5	52,5	90,0
	2015-2016	12	10,0	10,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	11	9,2	9,2	9,2
	SMP	20	16,7	16,7	25,8
	SMA	52	43,3	43,3	69,2
	S1	29	24,2	24,2	93,3
	S2	8	6,7	6,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	21	17,5	17,5	17,5
	Wiraswasta	36	30,0	30,0	47,5
	Karyawan	35	29,2	29,2	76,7
	Ibu Rumah Tangga	18	15,0	15,0	91,7
	Lain-lain	10	8,3	8,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

e. Uji Analisis Statistik Deskriptif Variabel

Variabel Premi Asuransi

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Item_1	120	3,00	5,00	4,6667	,52394
Item_2	120	3,00	5,00	4,5917	,51033
Item_3	120	4,00	5,00	4,6167	,48824
Item_4	120	1,00	5,00	4,5833	,58817
Item_5	120	1,00	5,00	4,0000	1,28338
Item_6	120	3,00	5,00	4,4833	,57953
Item_7	120	2,00	5,00	4,2500	,63841
Item_8	120	2,00	5,00	4,3417	,72756
Item_9	120	3,00	5,00	4,2083	,64685
Item_10	120	3,00	5,00	4,4583	,57826
Item_11	120	3,00	5,00	4,2500	,59761
Item_12	120	2,00	5,00	4,1417	,61214
Item_13	120	3,00	5,00	4,1833	,54976

Item_14	120	3,00	5,00	4,3583	,63240
Total	120	47,00	70,00	61,1333	6,15614
Valid N (listwise)	120				

Variabel Kualitas Pelayanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Item_1	120	2,00	5,00	4,1083	,64555
Item_2	120	2,00	5,00	4,0583	,61214
Item_3	120	1,00	5,00	3,7083	,81370
Item_4	120	2,00	5,00	3,7750	,77202
Item_5	120	2,00	5,00	3,7583	,66099
Item_6	120	2,00	5,00	3,8000	,69331
Item_7	120	1,00	5,00	3,5583	,89627
Item_8	120	2,00	5,00	4,0500	,56286
Item_9	120	3,00	5,00	4,1250	,47743
Item_10	120	2,00	5,00	3,9250	,70009
Item_11	120	2,00	5,00	3,0500	,91532
Item_12	120	2,00	5,00	3,5583	,74242
Item_13	120	2,00	5,00	3,7333	,67030
Item_14	120	2,00	5,00	3,5500	,70829
Item_15	120	1,00	5,00	3,6167	,86173
Item_16	120	1,00	5,00	3,8833	,73546
Item_17	120	1,00	5,00	3,8583	,78103
Item_18	120	1,00	5,00	3,8333	,79212
Item_19	120	1,00	5,00	3,7000	,79494
Item_20	120	2,00	5,00	3,8750	,57339
Total	120	38,00	95,00	71,9917	10,79410
Valid N (listwise)	120				

Variabel Minat

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Item_1	120	3,00	5,00	4,4333	,54593
Item_2	120	3,00	5,00	4,2000	,55911
Item_3	120	3,00	5,00	4,2000	,60252
Item_4	120	3,00	5,00	4,2333	,53031
Item_5	120	2,00	5,00	3,9000	,54077

Item_6	120	3,00	5,00	4,1417	,52334
Item_7	120	3,00	5,00	4,2000	,51204
Item_8	120	3,00	5,00	4,0333	,53347
Item_9	120	3,00	5,00	4,1417	,41598
Item_10	120	3,00	5,00	4,0583	,45459
Item_11	120	1,00	5,00	4,1167	,67592
Item_12	120	3,00	5,00	4,1417	,52334
Item_13	120	3,00	5,00	4,4333	,54593
Item_14	120	3,00	5,00	4,2000	,55911
Total	120	44,00	70,00	58,4333	5,68905
Valid N (listwise)	120				

f. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Premi	Kualitas Pelayanan	Minat	Unstandardized Residual
N		120	120	120	120
Normal Parameters[a,b]	Mean	60,79	80,78	56,70	,0000000
	Std. Deviation	4,670	6,774	4,831	4,26697744
Most Extreme Differences	Absolute	,075	,096	,116	,077
	Positive	,052	,080	,116	,077
	Negative	-,075	-,096	-,069	-,059
Kolmogorov-Smirnov Z		,823	1,054	1,270	,843
Asymp. Sig. (2-tailed)		,508	,217	,079	,477

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

g. Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	25,536	5,898		4,330	,000		
	Premi	,130	,092	,126	1,407	,162	,837	1,195
	Kualitas Pelayanan	,288	,064	,404	4,523	,000	,837	1,195

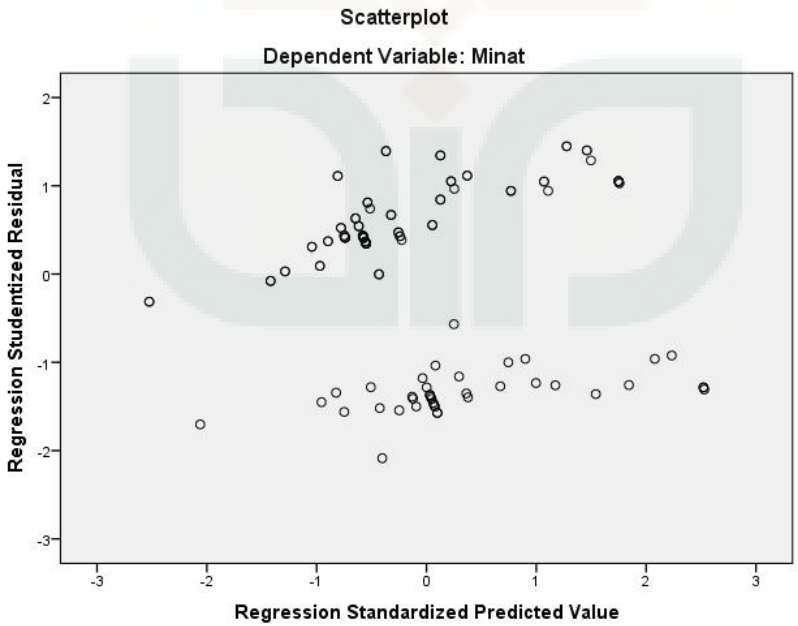
a. Dependent Variable: Minat

h. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,365	5,471		2,077	,040
	Premi	-,044	,065	-,066	-,682	,497
	Kualitas_Pelayanan	-,046	,048	-,093	-,963	,338

a. Dependent Variable: ABS_RES



i. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,661	1,819		2,562	,012
	Premi	,916	,038	,900	24,344	,000
	Kualitas_Pelayanan	,044	,021	,076	2,058	,042

a. Dependent Variable: Minat

j. Uji Hipotesis

Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4177,073	2	2088,537	512,935	,000[b]
	Residual	476,393	117	4,072		
	Total	4653,467	119			

a. Dependent Variable: Minat

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Premi

Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,661	1,819		2,562	,012
	Premi	,916	,038	,900	24,344	,000
	Kualitas_Pelayanan	,044	,021	,076	2,058	,042

a. Dependent Variable: Minat

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,947[a]	,898	,896	2,01785

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Premi

b. Dependent Variable: Minat

9. LAMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Cahya Minatiningsih

Tempat, Tgl lahir : Purbalingga, 26 Januari 1994

Alamat : Rembang, RT 01/RW 07, Bantarbarang, Rembang, Purbalingga, Jawa Tengah.

Nama Ayah : Minanto

Nama Ibu : Supriyati Damayanti

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
   a. TK Pertiwi 1 Bantarbarang, Tahun Lulus 2000
   b. SD Negeri 1 Bantarbarang, Tahun Lulus 2006
   c. SMP Negeri 1 Rembang, Tahun Lulus 2009
   d. SMA Negeri 1 Rembang, Tahun Lulus 2012
   e. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Tahun Lulus 2016

C. Pengalaman Organisasi

1. Studi Club Research Manajemen Dakwah (SCREMD)
2. Keluarga Mahasiswa Purbalingga (KEMANGGA)

D. Contact Person :

085 747 799 052

Cahya.minantiningsih@yahoo.co.id

Purbalingga, 17 April 2016

Cahya Minatiningsih

DOKUMENTASI

Foto bagian depan Kantor AJB Bumiputera 1912 syari'ah cabang Purwokerto

Foto bagian belakang Kantor AJB Bumiputera 1912 syari'ah cabang Purwokerto

Ruang Admin dan Kasir AJB Bumiputera 1912 syari'ah cabang Purwokerto

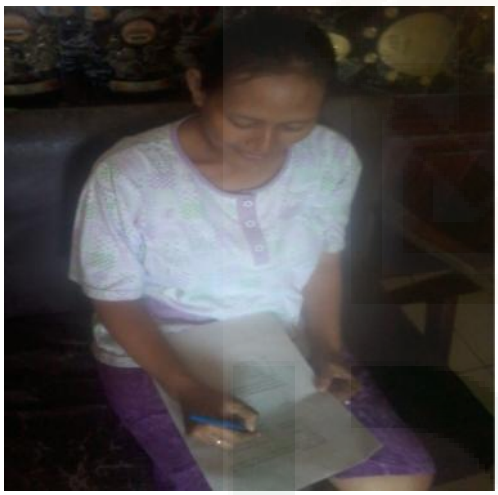
Ruang Kerja Kepala Cabang atau Manajer AJB Bumiputera 1912 syari'ah cabang Purwokerto

Ruang kerja Supervisor dan Agen atau Marketing Kantor AJB Bumiputera 1912 syari'ah cabang Purwokerto

Ruang evaluasi para pegawai dan Manajer AJB Bumiputera 1912 syari'ah cabang Purwokerto

Saat Wawancara dengan Bapak Budi Haryono, S.H selaku Kepala cabang AJB Bumiputera 1912 syari'ah kantor cabang Purwokerto

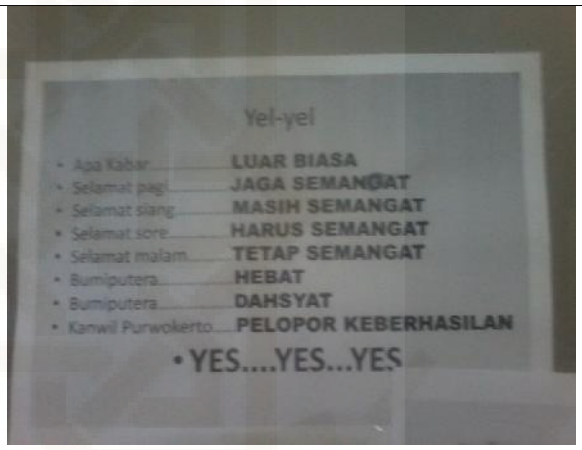
Saat menjelaskan kuesioner kepada nasabah atau pempol



Ibu Catur Oktavia salah satu nasabah atau pempol AJB Bumiputera 1912 syari'ah cabang Purwokerto saat mengisi Kuesioner

SEMANGAT
bumiputera

PENGENDALIAN
PENETRASI PASAR


Yel-yel
Apa Kabar LUAR BIASA
Selamat pagi JAGA SEMANGAT
Selamat siang MASIH SEMANGAT
Selamat sore HARUS SEMANGAT
Selamat malam TETAP SEMANGAT
Bumiputera HEBAT
Bumiputera DAHSYAT
Kanwil Purwokerto PELOPOR KEBERHASILAN
• YES....YES...YES